



## ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KELURAHAN GILINGAN KOTA SURAKARTA

Isma Agnes Savelin

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Alamat: Jl. Sumpah Pemuda No. 18 Kadipiro Kota Surakarta

Korespondensi penulis: [ismaagness@gmail.com](mailto:ismaagness@gmail.com)

**Abstract.** *This type of research is qualitative research. The data sources in this study are primary and secondary data. This study has 10 informants consisting of key informants (Lurah), triangulation informants (5 employees) and supporting informants (4 communities). The informant determination technique uses purposive sampling, namely sampling carried out by selecting subjects based on the specification criteria set by the researcher. Data collection techniques in this study are interviews, observations and documentation. Data were collected through interviews with informants and validity tests using source triangulation so that the data obtained is valid. Data analysis techniques in this study use data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study conclude that the performance of employees in Gilingan Village is quite good in providing services to the public. However, maintain and continuously improve service quality, it is recommended that the Village conduct regular training and conduct routine and structured performance evaluations.*

**Keywords:** *employee performance, community service, sub-district*

**Abstrak.** Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini terdapat 10 informan yang terdiri dari informan kunci (Lurah), informan triangulasi (5 pegawai) dan informan pendukung (4 masyarakat). Adapun teknik penetapan informan menggunakan jenis *purposive sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifikasi yang ditetapkan peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada informan dan uji validitasnya menggunakan triangulasi sumber agar data yang diperoleh menjadi valid. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Gilingan tergolong cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, disarankan agar pihak Kelurahan menyelenggarakan pelatihan secara berkala serta melakukan evaluasi kinerja secara rutin dan terstruktur.

**Kata kunci:** *kinerja pegawai, pelayanan masyarakat, kelurahan*

### LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pelaksanaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor strategis yang sangat penting bagi pembangunan suatu organisasi (Yuniarsih, 2017:1). Sumber daya manusia pada umumnya merupakan tenaga kerja dan pada khususnya adalah pegawai, sehingga keberadaan pegawai menjadi faktor esensial, yang selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan perusahaan dan sebagai perencana, pelaku dan penentu alam terwujudnya tujuan perusahaan (Sedarmayanti, 2019:83). Oleh karena itu keberadaanya dikelola secara efektif dan efisien, dengan

menerapkan konsep manajemen SDM secara professional dapat didorong untuk menunjukkan kinerja yang produktif dan unggul (Yuniarsih, 2017:2).

Kinerja mempunyai dasar yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah *in-put* menjadi *out-put* (hasil kerja). Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktivitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya. Kinerja seorang pegawai merupakan salah satu proses manajemen yang hasil kerjanya harus diwujudkan dan dapat dipatok pada standar yang sudah ditentukan. Pelaksanaan suatu kinerja tergantung seberapa baik kualitas sumber daya manusia dari pimpinan dan pekerja (Sedarmayanti, 2019: 94).

Manajemen kinerja memberikan manfaat bagi instansi, manajer dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi instansi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan instansi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya (Agoes, 2019: 125).

Dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu, dan diperbarui lagi pada 2014 dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Masyarakat dalam setiap waktu akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak (melayani) bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya

peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kantor Kelurahan merupakan bangunan aset masyarakat yang diperuntukkan secara khusus untuk kegiatan operasional pemerintahan daerah yang tidak dimiliki oleh pribadi. Lurah mempunyai tugas merencanakan, mengarahkan, mengawasi, mengendalikan, menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan sesuai dengan tugas pokok fungsi (tupoksi) dan tata kerja Kelurahan. Keberadaan pemerintahan Kelurahan yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Dengan demikian, pegawai Kelurahan dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Untuk itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Gilingan Kota Surakarta. Dalam implementasi program-program pelayanan, para pegawai pemerintah ini yaitu mampu bekerja secara professional, efisien, ekonomis, dan efektif.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan sebuah keputusan yang dapat mengatur atau mengembangkan sumber daya manusia dengan harapan memiliki pegawai yang professional, dengan melakukan rekrutmen pegawai, proses seleksi dan pengklasifikasian keahlian sesuai dengan kemampuan masing-masing seorang individu.

Menurut Hasibuan (2019:10) Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran pegawai secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan

fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Sinambela, 2019:15).

## **2. Kinerja**

Menurut Hussein (2017: 9) kinerja berarti suatu hasil akhir dimana sumber daya dan lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu, apakah produk yang kasat mata atau jasa yang terlihat langsung. Sejauh interaksi ini memberikan hasil dalam tingkat dan mutu yang dikehendaki pada level yang disepakati. Kinerja akan dinilai memuaskan baik atau mungkin luar biasa. Sebaliknya apabila hasil itu mengecewakan, apa pun alasannya kinerja akan dinilai buruk atau merosot.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas dan waktu yang digunakan sejauhmana menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang diperhitungkan sejauhmana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **3. Indikator Kinerja**

Menurut Harsuko (2016:53) ada 5 indikator kinerja pegawai yang dapat diukur sebagai berikut:

### **1) Kualitas Kerja (*Quality Work*)**

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai dan dapat memuaskan masyarakat/penggunanya atau tidak.

2) Komunikasi (*Communication*)

Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.

3) Kecepatan (*Promptness*)

Kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.

4) Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan dalam melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin.

5) Inisiatif (*Initiative*)

Setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

#### **4. Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan**

Lurah merupakan pimpinan dari kelurahan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Seorang lurah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Lurah berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut.

Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan yang lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, pemerintah telah membuat suatu peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

#### **5. Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin

besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Menurut Mukaron dan Laksana (2018:41) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gilingan Kota Surakarta.

Objek penelitian adalah tempat atau persoalan yang akan diteliti. Objek penelitian ini adalah kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Gilingan. Informan dalam penelitian ini meliputi informan kunci, informan triangulasi sumber data dan informan pendukung yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari satu sumber ke sumber yang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyajian data dalam penelitian ini, peneliti berhasil mengumpulkan data dari dua aspek utama, yaitu data hasil observasi dan data hasil wawancara dengan narasumber yang terlibat selama penelitian dilaksanakan. Data hasil wawancara dengan Lurah, pegawai dan masyarakat Kelurahan Gilingan Kota Surakarta memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam dan menjelaskan informasi yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini. Hasil wawancara dapat membantu menggambarkan perspektif dan pandangan informan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta.

Selain wawancara, peneliti juga melibatkan diri dalam observasi. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara, sehingga dapat melengkapi data hasil wawancara. Dengan demikian, gabungan antara data hasil wawancara dan observasi memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta.

Penelitian ini, peneliti berhasil mengumpulkan data dari dua aspek utama, yaitu data hasil observasi dan data hasil wawancara dengan narasumber yang terlibat selama penelitian dilaksanakan. Data hasil wawancara dengan Lurah, pegawai dan masyarakat Kelurahan Gilingan Kota Surakarta memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam dan menjelaskan informasi yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini. Hasil wawancara dapat membantu menggambarkan perspektif dan pandangan informan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta.

Selain wawancara, peneliti juga melibatkan diri dalam observasi. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara, sehingga dapat melengkapi data hasil wawancara. Gabungan antara data hasil wawancara dan observasi memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta. Dengan demikian, wawancara dan observasi diperlukan adanya studi dokumentasi agar penelitian menjadi data yang valid.

Langkah selanjutnya setelah melakukan penelitian melalui wawancara dan observasi, serta mendeskripsikan hasil penelitian dalam laporan yaitu menganalisis lebih mendalam terhadap hasil penelitian tersebut. Analisis ini akan berfokus pada kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembahasan akan dibatasi dan disesuaikan dengan masalah-masalah yang telah diangkat dalam penelitian ini.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, hasil penelitian memberikan gambaran tentang kinerja pegawai Kelurahan Kota Surakarta. Keabsahan penelitian akan dilakukan dari analisis yang mendalam dan diperkuat dengan pendapat para ahli yang relevan dengan hasil penelitian. Dengan demikian, analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**TABEL I**  
**TRIANGULASI DENGAN TIGA SUMBER DATA PADA**  
**KINERJA PEGAWAI KELURAHAN GILINGAN**  
**KOTASURAKARTA**

<b>Lurah</b>	<b>Pegawai</b>	<b>Masyarakat</b>
Kinerja pegawai di Kelurahan Gilingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Beberapa warga menyampaikan masukan terkait prosedur pelayanan yang dirasa cukup kompleks dan kurang efisien, serta adanya kebutuhan untuk meningkatkan keramahan, kesopanan, dan keterbukaan informasi. Selain itu, pemerataan pelayanan yang adil bagi seluruh masyarakat juga menjadi perhatian yang perlu diperbaiki ke depannya.	Beberapa masyarakat menyampaikan masukan terkait pelayanan di Kelurahan Gilingan, khususnya mengenai sikap pegawai, serta proses pelayanan yang masih dirasa belum optimal. Melalui penelitian ini, diharapkan kinerja pegawai dapat semakin ditingkatkan dengan berfokus pada lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan pelayanan, kemampuan, dan inisiatif.	Dalam pelaksanaan tugasnya, kinerja pegawai di Kelurahan Gilingan Kota Surakarta masih memerlukan peningkatan agar dapat lebih sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa warga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan dirasa kurang menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta penanganan keluhan yang masih dirasakan kurang jelas dan membingungkan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses administrasi. Melalui penelitian ini, diharapkan kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan



<b>Lurah</b>	<b>Pegawai</b>	<b>Masyarakat</b>
		berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel VI disimpulkan bahwa triangulasi dengan tiga sumber data pada kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta dalam meningkatkan kinerja masih belum berjalan dengan efektif sehingga masyarakat sering mengeluh terkait kinerja pegawai Kelurahan Gilingan. Ada beberapa cara yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai seperti meningkatkan motivasi kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif, memberikan pelatihan dan pengembangan, serta melibatkan masyarakat dalam mengambil keputusan.

**TABEL II**

**METODE TRIANGULASI SUMBER PADA KINERJA  
PEGAWAI KELURAHAN GILINGAN  
KOTASURAKARTA**

<b>Observasi</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Studi Dokumentasi</b>
Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Gilingan Kota Surakarta, terdapat beberapa aspek dalam pelaksanaan pelayanan yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Beberapa temuan menunjukkan bahwa sikap pelayanan kepada masyarakat dapat lebih dioptimalkan dari segi keramahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur. Hal ini penting untuk mendukung kenyamanan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas	Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Triangulasi (Pegawai), diketahui bahwa kinerja pegawai sebelumnya belum sepenuhnya optimal, hal ini disebabkan oleh adanya beberapa masukan dari masyarakat terkait hasil kerja, sikap pegawai, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Gilingan Kota Surakarta. Namun, setelah penerapan indikator kinerja yang meliputi kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, dan inisiatif, terdapat peningkatan yang	Berdasarkan hasil dokumentasi di Kantor Kelurahan Gilingan Kota Surakarta, visi dan misi yang diterapkan menjadi landasan bagi pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya. Selain itu, terdapat berbagai peraturan pemerintah yang menegaskan bahwa sebagai aparatur negara, pegawai wajib memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta menjalankan urusan pemerintahan berdasarkan tugas, pokok, dan fungsi

Observasi	Wawancara	Studi Dokumentasi
elayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan profesional.	signifikan dalam hasil kinerja pegawai dibandingkan sebelumnya.	(tupoksi) masing-masing.

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel VII terkait metode triangulasi sumber pada kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta yang memuat data dari hasil wawancara dengan pegawai (informan triangulasi), observasi dengan Lurah (informan kunci) dan masyarakat (informan pendukung) serta studi dokumentasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Gilingan Kota Surakarta. Jika terdapat kesesuaian data dari ketiga sumber penelitian tersebut, hal ini dapat menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber penelitian saling mendukung dan konsisten.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Gilingan Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ditemukan bahwa terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pada indikator kinerja seperti kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, dan inisiatif, masih terdapat peluang untuk pengembangan lebih lanjut. Pelayanan yang diberikan juga dapat diperkuat agar lebih sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang prima, mengingat adanya masukan terkait keramahan dan penyederhanaan prosedur. Dalam meningkatkan kompetensi pegawai dapat melalui pelatihan dan pembinaan budaya kerja dianggap penting guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dalam aspek kualitas kerja, terdapat ruang untuk pengembangan sikap yang lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Aspek komunikasi juga dapat diperkuat dengan meningkatkan kesopanan dan kehangatan dalam berinteraksi sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dalam mengurus administrasi. Sedangkan pada aspek kecepatan, perbaikan proses pelayanan diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan keluhan dengan lebih efektif.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian penulis akan memberikan saran dari hasil penelitian diatas untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Gilingan Kota Surakarta. Kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam hal sikap ramah dan responsif dari pegawai. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan lapangan, terdapat kebutuhan untuk memperhatikan sarana dan prasarana kantor demi mendukung kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan agar sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Gilingan dapat dilengkapi dan ditingkatkan guna mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan kepada seluruh pegawai di Kantor Kelurahan Gilingan untuk senantiasa meningkatkan kualitas kerja, sikap, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Peningkatan tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang ramah, sopan, efisien, dan efektif sehingga menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam proses administrasi.
3. Disarankan agar setiap permasalahan teknis, seperti gangguan jaringan pada sistem aplikasi, dapat segera ditangani oleh pihak terkait guna menjaga kelancaran proses pelayanan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agoes, Kamarullah (2019) *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja)*. Surabaya: Buku Pustaka Radja.
- Harsuko Riniwati. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Malang: Penerbit UB Press.
- Hasibuan, Malayu. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Hussein, A.F. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Elmatara. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil Edisi Revisi*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, Dan Implikasi Kinerja*. PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Interpretif Dan Konstruktif*. Bandung: ALFABETA.
- Yuniarsih, T. (2017). *Kinerja Unggul Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rizqi Press.