

OPTIMALISASI PERAN KEPEGAWAIAN DALAM MENJALANKAN PELAYANAN PRIMA DI KELURAHAN SUNGAI MIAI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

Aspiyah¹, Deli Anhar², Akhmad Nikrawi Hamdie³
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120061
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 001 0106201
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 110 5026401
Email: Aspiyahpiyah2020@gmail.com

ABSTRAK

Aspiyah. Optimalisasi Peran Kepegawaian Dalam Menjalankan Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Sungai Miai Kota Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan prima di Kantor Kelurahan Sungai Miai Utara, serta untuk mengetahui bagaimana optimalisasi peran kepegawaian dalam menjalankan aktivitas pelayanan prima tersebut. Selain itu untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Miai Utara. Serta untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap optimalisasi kepegawaian Kantor Kelurahan Sungai Miai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif data dikumpulkan dengan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi kepada pegawai dan masyarakat dengan menggunakan teori Optimalisasi Kinerja pegawai dan Pelayanan Prima. Sampel ditentukan dengan menggunakan Teknik *sampling purposive*. Adapun analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja pegawai terhadap pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Sungai Miai sudah berjalan dengan baik, dan saat pelaksanaan pelayanannya pun sudah tergolong cukup optimal serta sudah adanya layanan via *online* melalui *whatsapp* untuk mempermudah masyarakat.

Kata Kunci: *Kepegawaian, Pelayanan Prima, Tingkat Kepuasan*

ABSTRACT

Aspiyah. *Optimizing the Role of Personnel in Carrying Out Excellent Service at the Sungai Miai Village Office, Banjarmasin City.*

The purpose of this study is to determine the quality of excellent service at the Sungai Miai Utara Village Office, and to find out how to optimize the role of staffing in carrying out these excellent service activities. In addition to knowing the level of community satisfaction with services at the Sungai Miai Utara Village Office. As well as to determine the relationship between service quality and the level of community satisfaction in optimizing the staffing of the Sungai Miai Utara Village Office. This research method uses a qualitative approach with descriptive qualitative research. Data is collected by interviews, observations, and documentation of employees and the public using the theory of employee performance optimization and excellent service. The sample was determined using a purposive sampling technique. As for data analysis using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that optimizing employee performance for excellent service at the Sungai Miai Village Office was going well, and when the service was implemented it was quite optimal and there was already online service via WhatsApp to make it easier for the community.

Keywords: *Personnel, Excellent Service, Satisfaction Level*

REFERENSI

- Bayu, W. (2017). *Optimalisasi*. Semarang: Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang.
- Handoko. (2013). *Penilaian Kinerja*. Jajarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, H. M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Ta'dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6.
- Jeremias , T. K. (1995). *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UGM.
- Mahardika, A. G. (2022). Rekonstruksi Politik Hukum Pengaturan ASN dalam Sistem Hukum Kepegawaian Indonesia. *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional* 11.
- Muriawan, A., Subarkah, & Sulistyowati. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Admistrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Suara Keadilan*, 1-16.
- Nurcholis , H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan Validitas data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Journal*, 10(6).
- Oktafiyana SR,, S., & Apriani, G. (2021). Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1).
- RI, O. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Sarjan , M., Emharis , E., Desriadi, & Shilvirichiyanti. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Trias Politika* , 6(1), 70-87.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: KENCANA.
- Serdamayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Srivastava , A., & Thomson, S. (2009). Framework Analysis : a qualitative methodology for applied policy research. *JOAAG*, 4(2).
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2012 tanggal 06 Juli 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Banjarmasin

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayana