

---

## Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias

Arisman Leo Lase<sup>1\*</sup>, Fatosola Hulu<sup>2</sup>, Maria Magdalena Bate'e<sup>3</sup>, Suka'aro Waruwu<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

\*E-mail: [arisman.leo@gmail.com](mailto:arisman.leo@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 28 Juni 2024

Revised: 10 Juli 2024

Accepted: 13 Juli 2024

**Keywords:** Kinerja, Pelayananana, Publik, Strategi.

***Abstrak:** Penelitian ini membahas tentang strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias untuk mengetahui strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja, tingkat keefektifan dan faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja yang meliputi sarana dan prasarana masih minim, anggaran terbatas dan sebagian pegawai belum sempurna mengoperasikan teknologi. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yaitu dari pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, Kantor Kecamatan Botomuzoi berusaha memenuhi dimensi peningkatan kinerja yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan efisiensi. Tingkat keefektifan strategi yang telah diterapkan menunjukkan hasil yang baik, dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mendapat akses pelayanan, dan mendapat umpan balik positif dari masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dalam melaksanakan strategi ini adalah sarana dan prasarana masih minim, anggaran terbatas dan sebagian pegawai belum sempurna dalam mengoperasikan teknologi.*

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau *public service* adalah bahwa dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat

dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Strategi pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang wajib dilakukan oleh pemerintah sebagai manifestasi kepedulian kepada masyarakatnya. Pelayanan publik berkontribusi penting terhadap peningkatan kualitas hidup penduduk melalui berbagai cara. Salah satunya adalah dengan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien ke berbagai layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Dengan meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan-layanan ini, masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan dasar mereka, sehingga memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya saat ini, kinerja pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa masalah yang sering terjadi dalam pelayanan publik, seperti pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, petugas yang tidak ramah dan tidak responsive, sarana prasarana yang kurang memadai, kebijakan dan regulasi yang tidak jelas. Permasalahan ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, dan pembangunan secara keseluruhan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, penelitian oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) pada tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 35,3% masyarakat yang puas dengan pelayanan publik. Selain itu, hasil survei Ombudsman RI tahun 2022 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik, seperti pelayanan yang berbelit-belit, birokrasi yang panjang, dan petugas yang kurang ramah. Misalnya, pada tahun 2022, Ombudsman RI menemukan 124 kasus pelayanan publik di Jawa Barat, termasuk kasus tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, perbuatan tidak patut, penyalahgunaan wewenang, dan pungutan liar (pungli).

Peningkatan kinerja pelayanan publik adalah elemen kunci dalam menjalankan tugas ini. Ini melibatkan berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa mencakup pembaruan proses administratif, penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatisasi tugas-tugas rutin, serta peningkatan pelatihan dan pengembangan pegawai.

Selain itu, perlu memperhatikan aspek-aspek seperti partisipasi masyarakat dan komunikasi yang efektif. Menggandeng masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan akses yang lebih baik ke informasi pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, penekanan akan diberikan pada strategi-strategi konkret yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik mereka. Tujuannya adalah untuk memberikan pandangan yang lebih rinci tentang bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan mengidentifikasi praktik terbaik, menggali peluang untuk inovasi, dan memahami

masalah-masalah khusus yang dihadapi oleh lembaga pemerintah tersebut.

Kantor Kecamatan Botomuzoi merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik di wilayahnya. Mereka bertindak sebagai jembatan antara pemerintah pusat dan masyarakat setempat. Namun dalam melaksanakannya, ada beberapa masalah yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Botomuzoi di antaranya keterbatasan sarana prasarana, anggaran dan ketidakmampuan beberapa staf dalam mengoperasikan teknologi. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengangkat sebuah penelitian dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias”

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau organisasi dalam melakukan tugas-tugas tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Robbins dan Judge (2017), kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja yang berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai. Kinerja dapat diukur melalui berbagai indikator seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja. Peningkatan kinerja individu maupun organisasi memerlukan perencanaan yang baik, pelaksanaan yang konsisten, serta evaluasi yang tepat.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik mencakup pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan terjangkau. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan non-diskriminasi.

### **3. Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik**

Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik merujuk pada pendekatan sistematis yang dilakukan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Kaplan dan Norton (1996), Balanced Scorecard adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengelola kinerja organisasi, termasuk organisasi publik. Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik melibatkan berbagai langkah seperti:

- a) Penetapan Standar Kinerja: Menetapkan standar yang jelas dan terukur untuk berbagai aspek pelayanan publik.
- b) Peningkatan Kompetensi SDM: Melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik.
- c) Pemanfaatan Teknologi: Menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- d) Monitoring dan Evaluasi: Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- e) Partisipasi Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.

Menurut Grönroos (2007), strategi peningkatan pelayanan juga harus memperhatikan

aspek kualitas pelayanan yang mencakup tangible (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut, diharapkan kinerja pelayanan publik dapat meningkat sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap manusia, ragam peristiwa, pemikiran, dan persepsi orang atau kelompok. Menurut Sugiyono (2018:213), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah. Hendryadi et al. (2019:218) menambahkan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Farhady dalam buku Sugiyono (2019:67), variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lainnya. Dalam penelitian ini, variabelnya adalah strategi peningkatan kinerja pelayanan publik. Indikator peningkatan kinerja mencakup kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan efisiensi dalam melaksanakan tugas. Sedangkan indikator pelayanan publik meliputi reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (keterjaminan).

Penelitian ini difokuskan pada Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, yang beralamat di Jln. Lasara Botomuzoi, Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias, Sumatera Utara. Penelitian ini direncanakan selama tiga bulan, yaitu dari bulan Juni hingga Agustus 2023. Jadwal penelitian mencakup tahap persiapan penelitian (pengajuan judul, penyusunan proposal, bimbingan proposal, dan seminar proposal), tahap pelaksanaan (pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data), serta tahap penyelesaian (penyusunan skripsi, bimbingan skripsi, dan sidang).

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan di lokasi penelitian, yaitu Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. Informan yang dipilih mencakup Camat Botomuzoi, Kasubbag Umum, dan Kasi Tapem. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Setelah fokus penelitian menjadi jelas, instrumen penelitian dapat dikembangkan secara sederhana untuk melengkapi dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian mutlak diperlukan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan wawancara. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, perilaku,

kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Wawancara adalah pertemuan yang direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan atau menerima informasi tertentu. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari informan mengenai topik penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara narasi atau deskripsi dari suatu keadaan atau kejadian. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:320), teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Langkah-langkah analisis data mencakup reduksi data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan pola, serta memberikan gambaran yang lebih jelas untuk mempermudah pengumpulan data selanjutnya. Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal atau menemukan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias**

Strategi adalah rencana atau metode yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan langkah-langkah yang perlu diambil, sumber daya yang tersedia, dan cara mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Konsep ini sesuai dengan Rachmat Suryadi (2016:23) Strategi adalah suatu cara untuk menciptakan nilai bagi organisasi dan pemangku kepentingannya. Nilai dapat berupa manfaat ekonomi, sosial, atau lingkungan.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa sarana prasarana yang masih minim dan masih ada pegawai yang belum sempurna dalam penguasaan teknologi sehingga ada upaya untuk meningkatkan strategi. Menurut Hamalik (2018:14) Strategi peningkatan kinerja adalah suatu cara untuk mencapai kinerja yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan bahwa adanya strategi yang sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. Strategi yang sudah dilakukan oleh pemerintah Kecamatan botomuzoi yakni pengembangan pegawai seperti pendidikan dan pelatihan, adanya penilaian kinerja serta mereka melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Hal ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor lingkungan seperti pelatihan, pendidikan, waktu dan material. Tujuan strategi merupakan tujuan jangka panjang yang ditetapkan oleh sebuah organisasi untuk mengarahkan tindakan dan keputusan mereka dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Tujuan strategi menjadi panduan yang membantu organisasi dalam merencanakan, mengalokasikan sumber daya, dan mengevaluasi kinerja mereka.

### **Analisis tingkat keefektifan strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias**

Tingkat keefektifan strategi merupakan ukuran sejauh mana sebuah strategi atau rencana

telah berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan teori pada bab 2 bahwa salah satu pertimbangan dalam strategi itu adanya implementasi dan evaluasi, apakah sudah berjalan sesuai dengan perencanaan strategi yang dipilih. supaya segala penyimpangan dapat dievaluasi dan diperbaiki kinerjanya dengan harapan agar sesuatu yang telah direncanakan dapat berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa anggaran yang masih terbatas sudah berpengaruh dalam tingkat keefektifan strategi ini. Kendala anggaran yang terbatas sudah menghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja, termasuk pengadaan fasilitas kantor, pemeliharaan infrastruktur, dan pelatihan staf.

Berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan bahwa adanya pembagian tugas, kerja yang teliti dan mengutamakan pekerjaan yang memiliki dampak signifikan sehingga dengan hal ini anggaran yang terbatas bisa teratasi. Para pegawai memiliki target dalam bekerja, menghemat waktu dan sumber daya serta fokus pada tugas yang penting. Konsep ini sesuai dengan Sutrisno (2016:151) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja itu adalah adanya usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.

### **Analisis faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias**

Faktor penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan hal-hal atau kendala yang bisa menghalangi atau menghambat upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik. Tentunya di setiap instansi ataupun organisasi pasti mengalami yang namanya hambatan dalam mengerjakan sesuatu.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias bahwa sarana prasana yang masih minim, anggaran yang terbatas dan masih terdapat pegawai yang belum sempurna dalam menggunakan teknologi menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi. Menurut Sutrisno (2016:151) “ Untuk meningkatkan kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh usaha, tetapi disertai dengan peralatan, material dan pelatihan”.

Berdasarkan hasil penelitian dari tiga informan bahwa hambatan dalam melaksanakan strategi peningkatan kinerja itu adalah sarana prasarana yang masih minim, maka pemerintah Kantor Kecamatan Botomuzoi mengoptimalkan sumberdaya yang ada serta memiliki target dalam bekerja. Kemudian untuk anggaran yang terbatas, Kantor Kecamatan Botomuzoi lebih memprioritaskan tugas yang memiliki dampak signifikan serta menghemat anggaran seefisien mungkin agar bisa dipergunakan dengan baik. Seterusnya untuk mengatasi pegawai yang belum sempurna dalam menggunakan teknologi, pemerintah Kantor Kecamatan Botomuzoi memberikan pelatihan dan bimbingan teknis agar pegawai tersebut memiliki pengetahuan dan bisa menyesuaikan dalam menyelesaikan tugas. Jadi untuk mengatasi hambatan seperti ini, diperlukan keterampilan dan kemampuan. Hal ini sesuai dengan Moenir (2014:88-119) bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik itu harus ada keterampilan dan kemampuan. Keterampilan dan kemampuan adalah dua aspek penting dalam pengembangan individu. Keterampilan lebih berfokus pada tindakan yang dapat diajarkan dan dikuasai, sementara kemampuan lebih bersifat bawaan dan mencakup potensi untuk melakukan sesuatu. Keduanya berperan penting dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengelolaan kinerja.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di kantor tersebut melibatkan peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembenahan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas proses pelayanan, serta partisipasi masyarakat sebagai pilar utama. Kedua, strategi yang telah diterapkan menunjukkan keefektifan yang signifikan dan berdampak positif, dengan peningkatan kualitas pelayanan yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif. Namun, terdapat hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan strategi ini, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan anggaran, serta kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan komputer. Sebagai langkah penyempurnaan, disarankan untuk mengalokasikan anggaran tambahan untuk perbaikan sarana dan prasarana serta memberikan pelatihan tambahan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi.

Berdasarkan hasil analisa data penelitian, beberapa saran diberikan kepada Pemerintah Kecamatan Botomuzoi. Pertama, peningkatan sarana dan prasarana sangat diperlukan mengingat kondisi yang masih minim. Alokasi anggaran tambahan untuk perbaikan infrastruktur kantor, pembaruan teknologi, perbaikan ruang kerja, dan peningkatan fasilitas lainnya diharapkan dapat mendukung efisiensi pelayanan. Kedua, pelatihan keterampilan bagi pegawai, terutama dalam mengoperasikan komputer, perlu diadakan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam menggunakan teknologi, sehingga strategi peningkatan kinerja pelayanan publik dapat diterapkan dengan lebih efektif. Ketiga, untuk memperkuat strategi peningkatan pelayanan publik, partisipasi masyarakat harus ditingkatkan. Partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan lokal dapat menciptakan sinergi positif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kebijakan yang diimplementasikan lebih tepat sasaran. Terakhir, disarankan untuk melibatkan mekanisme evaluasi dan penyesuaian terus-menerus terhadap strategi yang telah diterapkan. Evaluasi berkala akan membantu mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengadaptasi strategi sesuai dengan dinamika yang terjadi.

## **PENGAKUAN**

Kami mengucapkan terimakasih banyak kepada rekan penulis, *reviewer*, *publisher*, dan para pembaca artikel kami ini. Semoga artikel ini dapat menjadi berkat dan berguna bagi peneliti selanjutnya dan rekan-rekan pembaca.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Dwiyanto, A. (2018). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasinya*. Gadjah Mada University Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Hamalik, O. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hatch, E., & Farhady, H. (2019). *Research design and statistics for applied linguistics*. Newbury House Publishers.
- Hendryadi, S., Salim, F., & Johar, F. (2019). *Metode penelitian kualitatif: Tinjauan teoritis dan praktis*. Kencana.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. Pearson.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.