

BAB V

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi

Pemerintah kabupaten merupakan penyedia layanan utama di wilayahnya. Selain itu, Pemkab Kota Komba juga selalu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Di bidang pelayanan sosial, pemerintah kota tidak lepas dari permasalahan terkait kondisi pelayanan yang relatif kurang memuaskan. Tanpa melakukan evaluasi atau pengukuran efektivitas pencapaian tujuan organisasi, maka mustahil diketahui alasan atau hambatan yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai tujuan tersebut. Menurut Agus Dwiyanto, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap.

5.1.1. Produktivitas

Produktivitas, yang mengukur efisiensi (kemampuan menyelesaikan tugas), efisiensi pelayanan (keberhasilan mencapai tujuan) dan tingkat pelayanan publik untuk mencapai hasil yang diharapkan.

a. Kemampuan pegawai dalam proses menjalankan tugasnya

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi pada pemerintahan provinsi meliputi kemampuan mengelola dan melaksanakan tugas administrasi, memahami peraturan dan prosedur, serta

kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam lingkup pemerintahan pemerintah daerah untuk menjamin kelancaran pengoperasian berbagai proses administrasi.

Selasa 11 Juli 2023, Pengurus Wilayah Komba Regina Malon S.KM dalam wawancara mengenai kapasitas peralatan yang dikelola di subwilayah menyatakan bahwa:

"Sesuai kegiatan" Berbagai surat sebagai sertifikat; , pelayanan perizinan sangat baik, kami juga mendapatkan informasi tentang kegiatan pemerintahan kabupaten dan mengetahui cara menggunakan sistem informasi yang digunakan dalam pemerintahan kabupaten kabupaten."

Selasa 11 Juli 2023 Sekretaris Kota Komba S.Sosin Emanuel Johannes Wedjo Lodu, merupakan hasil wawancara mengenai kapasitas aparatur kecamatan dalam mengelola pemerintahan. Bupati mengatakan bahwa.

"Selain mengirimkan berbagai surat kepada masyarakat, kami juga memahami permasalahan terkait prosedur administrasi peraturan perundang-undangan serta kemampuan komunikasi yang baik untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang proses penyiapan dokumen."

Wawancara dengan staf kantor camat kota komba Wempy Romanus Tarung, berlangsung pada hari Selasa , 11 Juli 2023 mengungkapkan hasil staf:

"Kami memiliki kemampuan menangani administrasi. Kami terlatih dengan baik. dan kami juga memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur administrasi. Kami juga selalu berusaha mengupdate informasi sesuai perkembangan terkini."

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan staf dalam menjalankan tugasnya sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57% karyawan bekerja di perusahaan-perusahaan di

Kantor Kecamatan Komba berpendidikan S1 dan 42% berpendidikan menengah,
Hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan tahun 2023 menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pusat Kecamatan Komba sudah baik dan pegawai memahami transaksi dan mengetahui cara menggunakan sistem informasi dalam penyelenggaraan administrasi Komba.

a. Hasil kerja

Hasil kerja pegawai merupakan tujuan yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan keahlian, pengalaman dan tanggung jawabnya, berdasarkan keseriusan dan waktu pelaksanaan pelayanan pengelolaan kependudukan.

Hasil wawancara Selasa 11 juli 2023 Camat Kota Komba Regina Malon S.KM menyampaikan tentang kinerjanya:

"Saya kira pelayanan di sektor ini cukup baik. Hasil kerja bagi karyawan akan jauh lebih baik jika mereka mengetahui lebih banyak tentang tugas dan tanggung jawab yang dilakukan untuk mencapai hasil yang maksimal."

Pada selasa, 07/112023, Yohanes Baso, salah satu pegawai mengatakan bahwa:

"Menurut saya pribadi, perwakilan daerah Komba adalah bahwa pekerja tidak mencapai kepuasan yang diharapkan karena pengangguran motivasi yang banyak pekerja tidak; kepuasan kebutuhannya tugas yang direncanakan, oleh karena itu kami harus menunggu lama."

Selain itu, terungkap hasil wawancara yang dilakukan pada Selasa 11 Juli 2023 yang salah satu anggotanya adalah Ibu Edeltrudis Kake. Komunitas mengatakan ini:

"Saya cukup puas dengan layanan yang saya dapatkan sekarang. Saya melihat kinerja profesional atau pelayanan pegawainya cukup baik, namun terkadang proses pembuatan surat sehingga kami menunggu lama,

dan karena menunggu terlalu lama, kami juga cepat lelah ada sehingga saat ini kita tidak dapat memberikan apa yang kita butuhkan. dan kita harus menunggu keesokan harinya."

Dalam wawancara pada hari Kamis, 11 Juli 2023, dimana Ibu Maria Serafina Anastasia menjadi salah satu anggota komunitas, terungkap bahwa: "Presentasi karya Kota Komba. Sumber Daya Manusia cukup baik dan saya puas dengan pelayanan yang diberikan"

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan kerja dan administrasi daerah kepada aparaturnya berjalan cukup baik. Berdasarkan Informasi di bawah ini dan hasil wawancara dengan warga yang merasa tidak puas dengan hasil kerja para pekerja, peneliti memberikan gambaran.

Tabel 5.1.1 Surat masuk dan surat keluar yang terealisasi, berdasarkan standar waktu satu bulan

No	Jenis Surat	Surat keluar (Terealisasi)	Surat keluar (Tidak terealisasi)
1	Surat keterangan kartu keluarga	5	0
2	Surat keterangan kartu penduduk (KTP)	6	0
3	Surat keterangan akta nikah	6	3
4	Surat keterangan tidak mampu	7	3
5	Surat keterangan pindah penduduk	2	1
	Jumlah	26	6

Sumber: data kecamatan Kota Komba 2023

Tabel data bulanan di atas menunjukkan pelayanan administrasi daerah kota berupa surat keluar belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan masih adanya surat keluar yang tidak diproses tepat waktu.

5.1.2 Kualitas pelayanan

Kualitas layanan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Isu terkait kualitas pelayanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik.

a. Ketersediaan alat

Ketersediaan alat dalam proses pelayanan sangat penting untuk kelancaran fungsi proses pelayanan. Alat yang dapat digunakan petugas kecamatan dalam menjalankan tugasnya adalah komputer, printer dan laptop. Seperti yang diungkapkan Emanuel Johannes Wedjo Lodhu, Menteri Luar Negeri S.KM pada tanggal 11 Juli 2023:

"Kami menggunakan alat tersebut untuk membantu proses pelayanan masyarakat, walaupun ada beberapa yang sudah tidak digunakan lagi."

Dalam wawancara dengan staf kantor, Romanus Tarung dari Wempi mengatakan:

"Di sini, staf pendukung sistem layanan manajemen sudah cukup memadai, namun ada beberapa hal yang masih memudahkan penyediaan layanan yang diperlukan, seperti ACnya rusak, dan hanya beberapa kipas angin yang masih berfungsi". Dalam wawancara dengan Paulina Jaghung (masyarakat) dikatakan bahwa: *"Saya sudah beberapa kali memproses surat di kantor distrik, tetapi saya menemukan bahwa alat yang tersedia tidak lengkap atau tidak lengkap. hilang, jadi petugas yang*

saya lihat , ditunggu yang sudah berhenti menggunakan alat seperti baru bisa menggunakan printer atau laptop."

Hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 11.07. 2023 menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di Kota Komba sudah sangat bagus. Dalam pemberian pelayanan tersebut dipermudah dengan hadirnya beberapa alat namun di antaranya sudah tidak terpakai lagi atau sudah rusak.

Berdasarkan wawancara diatas maka perolehan alat sangat penting dalam pelayanan, karena perolehan alat untuk digunakan. layanan ini memudahkan pekerjaan karyawan. Untuk memberikan layanan di Kota Komba. Penggunaan alat dalam pelayanan kurang memadai sehingga sebagian alat yang digunakan dalam pelayanan tidak berfungsi lagi atau rusak.

a. Akurasi

Akurasi atau disiplin kerja berarti pegawai mentaati dan memenuhi seluruh peraturan dan prosedur kerja yang ditetapkan pada masing-masing profesi dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya. Kantor Kecamatan Kota Komba harus mempunyai disiplin kerja dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan pada Selasa 11 Juli 2023 menunjukkan hal sebagai berikut:

"Pegawai memperhatikan bila terjadi kesalahan terus menerus mendapat peringatan khusus apabila terjadi kesalahan".

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 07 November 2023 kepada staf Adolfus Pandong Alumises menyampaikan bahwa:

"Disiplin kerja pekerja kantoran ini cukup baik sesuai dengan peraturan. "Pada siang hari, seluruh pekerja darurat harus berada di titik layanan yang melayani masyarakat, namun aparat sering terlambat".

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada Selasa 07 November 2023, dimana Ibu Regina Ndelos adalah salah satunya diperhatikan oleh masyarakat bahwa:

"Pengelolaan pelayanan administrasi di kecamatan komba; maggarai timur pemerintah kabupaten cukup memuaskan. Namun terdapat beberapa kendala dalam pengurusan dokumen tertentu yang diperlukan, terdapat pegawai yang mangkir sebab dari luar, sehingga pembuatan surat harus menunggu".

Pak Romanus Tarung pada saat wawancara karyawan mengatakan:

"Pengamatan saya saat ini karyawan disiplin dalam menjalankan tugas yang diberikan instansi sesuai pembagian kerja."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa disiplin kerja kurang baik. Dikatakan kurang baik karena masih ada pegawai yang tidak disiplin karena masih beraktivitas di luar kantor pada jam kerja untuk keperluan pribadi sesuai izin. Namun jika pegawai tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya dan pegawai tidak hadir di tempat pelayanan, maka pegawai tersebut dapat dikenakan sanksi atas kesalahan yang dilakukan.

Hasil percakapan di atas juga menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak disiplin tidak berlaku Kantor Kecamatan Komba tidak cocok untuk absensi, datang terlambat ke kantor dan pulang sebelum jam kerja.

Tabel 5.1.2 daftar hadir pegawai camat Bulan Juni 2023

No	Nama pegawai	Hadir	Telat	Pulang cepat	Tidak absen pulang
1	Regina Malon, S.KM	21	0	7	0
2	Emanuel J.W. Lodhu, S.Sos	26	4	3	0
3	Silverster Sadi, A, md kg	19	6	4	0
4	Yuliana Sulastri, S.Kep	21	4	1	0
5	Alfonsa Yeni Ice Renek	24	3	2	0
6	Stefania Benut, S.pd	20	2	4	0
7	Maria Deflora Echo, S,IP	27	5	3	0
8	Kadislaus Z. Botha Ropa, Amd	26	2	3	0
9	Hermanus Mite	28	1	3	0
10	Veliks Bensa	28	4	2	0
11	Antonius Kolo	27	2	3	0
12	Wempi Roman Tarung	27	3	2	0
13	Rikardus Walu	20	3	3	0
14	Robertus Jawa	26	4	1	0

Berdasarkan tabel di atas, kedisiplinan aparatur daerah kurang terpuji. Mereka mengatakan hal itu kurang baik karena masih ada pekerja yang melanggar aturan, seperti datang terlambat atau pulang setelah jam kerja. Akibatnya penyampaian layanan menjadi lebih sulit dan masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi harus menunggu lama bahkan pulang tanpa membawa dokumen yang diperlukan.

b. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya Manusia memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi, dalam hal ini organisasi pelayanan administrasi kantor wilayah Komba. Dengan sumber daya manusia yang disiplin sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, jabatan dan

keahliannya, tercapai efisiensi yang maksimal sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, para pegawai memerlukan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan dan sikapnya agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional berdasarkan kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang maksimal.

Kantor Kecamatan Komba mempunyai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 11 orang dan 2 orang tenaga kontrak dan 1 Ban Pol PP.

Tabel 5.1.3 Tingkat pendidikan pegawai kecamatan kota komba

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	S1	5 Orang
2	D3	6 Orang
3	SLTA	1 Orang

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Kota Komba, 2023.

Sementara staf yang bekerja di kantor Kecamatan Kota Komba memiliki gelar sarjana, 57% dan 42% memiliki ijazah sekolah menengah atas.

5.1.3 Daya Tanggap (Responsiveness)

Ketanggapan mengukur kemampuan suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan rencana layanan dan prioritas dan mengembangkan program-program pelayanan publik sebagai jawaban atas kebutuhan dan keinginan masyarakat. Daya tanggap menunjukkan relevansi program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

a. Kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena penyelesaian tepat waktu tidak membuat penggunaan layanan menunggu. Namun tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Berdasarkan wawancara Ibu Paulina Jaghung dari masyarakat pada tanggal 07 November 2023 dikatakan bahwa:

"Pelayanan pejabat kantor kelurahan menurut saya sudah baik, namun terkadang harus berurusan dengan surat. I aku menunggu karena ada pegawai yang belum datang."

Jadi. Dalam wawancara dengan warga Ibu Rosalia Nona pada tanggal 11 Juli 2023, beliau mengatakan:

"Saya melihat pegawai di kantor kecamatan yang memberikan pelayanan kepada Subi cukup baik. pengurusan suratnya harus menunggu selesai".

Demikian pula, warga masyarakat Titi 11. Dalam wawancara yang diberikan kepada Sale pada Juli 2023, disebutkan bahwa:

"Saya memberikan jasa pembuatan ijazah, KTP, dan Kartu Keluarga di kantor wilayah. Pelayanan yang diberikan aparat kurang maksimal karena ada yang kurang memanfaatkan waktu dengan baik, misalnya pada jam kerja pegawailah yang pertama pulang, dan jika belum sempat keluar rumah, yang berakibat pada keterlambatan pelayanan".

Hasil wawancara pada tanggal 07/11/2023 diketahui bahwa pelayanan di kantor pengelola Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur cukup baik, namun ada beberapa kali staf melakukan

ini. tidak ada waktu, saat itu juga. Selain itu, juru bicara lainnya mengatakan layanan diberikan tepat waktu. Namun perwakilan lainnya juga mengatakan banyak pekerja yang tidak tepat waktu sehingga harus menunggu.

b. Ketanggapan terhadap Keluhan Masyarakat

Ketanggapan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kecamatan merupakan aspek penting dalam menciptakan tata kelola yang responsif dan inklusif. Meningkatkan tingkat kepekaan ini adalah kunci terpenting untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan menanggapi kebutuhan warga.

Berdasarkan wawancara Ibu Monika pada tanggal 11 Juli 2023, masyarakat menyatakan bahwa:

"Mungkin perlu dilakukan pelatihan petugas administrasi untuk meningkatkan profesionalisme dan kecepatan pelayanan. Selain itu, penting bagi camat untuk lebih mendengarkan langsung masukan dan keluhan masyarakat kita."

Wawancara dimana Pak Donatus Ola dari masyarakat Ola pada tanggal 11 Juli 2023.

"Proses pengelolaan pengaduan terkesan lambat dan berbelit-belit. Petugas kelurahan harus lebih tanggap dan proaktif dalam menangani permasalahan warga".

Wawancara masyarakat Pak Robertus Nggorong Jaghung pada tanggal 11 Juli 2023 mengatakan bahwa:

"Saya mengirimkan satu kali untuk permohonan administrasi dan prosesnya berjalan lancar Staf Osavalla dengan baik hati"

membimbing saya, sehingga saya merasa dihargai sebagai warga negara".

Meski ada warga yang puas, ketidakpuasan juga disebabkan oleh tidak tanggapnya staf Osavalla dan kurangnya kejelasan informasi.

Perbedaan ini dengan pengalaman menunjukkan bahwa pelayanan administrasi harus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat lebih adil.

- c. Ketersediaan informasi pelayanan yang jelas dikantor kabupaten merupakan aspek penting untuk menjamin efektifitas pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan lingkungan dimana layanan tersebut dapat digunakan secara lebih efisien dan transparan.

Berdasarkan wawancara dengan Magdalena Wain,

masyarakat mengatakan pada tanggal 11 Juli 2023 bahwa:

Mencari informasi tentang layanan

sosial. Program bantuan subdivisi sangat membingungkan. Tidak ada

pusat informasi yang jelas dan aparat kecamatan tidak selalu bisa memberi

kan arahan yang tepat."

Wawancara masyarakat dengan Ardus Wara pada 11 Juli

2023 menyatakan sebagai berikut:

"Pejabat kabupaten terkadang memberikan informasi yang jelas. dan mudah dimengerti. Namun terkadang mereka terkesan tidak peduli dengan kebutuhan warga."

- c. Berdasarkan wawancara dengan Pak Martinus Belang, masyarakat mengatakan pada tanggal 11 Juli 2023 bahwa:

"Sering ada papan pengumuman di subdivisi . . -Kantor pusat dan daerah tidak cukup diperbarui. Informasi terkait perubahan praktik atau layanan seringkali tidak terlihat jelas"

Berdasarkan wawancara masyarakat, terdapat dua gambaran ketersediaan informasi layanan di sub-wilayah tersebut. Beberapa warga kecewa dengan kurangnya transparansi dan layanan. Di sisi lain, respon positif juga diperoleh dari warga yang merasa puas dengan keterbukaan informasi.

Oleh karena itu, diperlukan tambahan sumber daya untuk meningkatkan kesinambungan dan ketersediaan layanan informasi di sub-wilayah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. seluruh masyarakat dalam menjaga kualitas. Berikut beberapa faktor pendukung yang berkontribusi terhadap berfungsinya pelayanan administrasi di Kota Komba dengan lebih baik:

a. Staf

Staf memainkan peranan penting dalam penyampaian layanan administrasi distrik. Personil yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan dan keakuratan berbagai proses administrasi. Selain itu, kompetensi, motivasi dan pelayanan sumber daya manusia yang baik juga akan meningkatkan citra positif di mata masyarakat sehingga tercipta lingkungan administrasi yang ramah dan efisien.

b. Kapasitas Kerja Pegawai

Kapasitas kerja pegawai merupakan faktor pendukung utama dalam proses pelayanan administrasi daerah. Karyawan dengan keterampilan, pengetahuan dan kualifikasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan peraturan juga berperan penting dalam dinamika administrasi publik. Mengenai faktor pendukung Kabupaten Komba khususnya dari segi kapasitas pegawai dan sumber daya manusia menunjukkan bahwa Kantor Pusat Kabupaten Komba mempunyai peluang yang baik dalam mendukung pembangunan dan pelayanan. Kecamatan Kota Komba mempunyai landasan yang baik karena kapasitas pegawai yang tinggi dan sumber daya manusia yang berkualitas. Dilihat dari faktor pendukung Kabupaten Komba khususnya dari segi kemampuan kerja dan sumber daya manusia pegawai menunjukkan bahwa Kantor Pusat Kabupaten Komba mempunyai peluang yang baik dalam mendukung pembangunan dan pelayanan. Karena kinerja pegawai yang tinggi dan sumber daya manusia yang berkualitas, maka Kecamatan Kota Komba mempunyai landasan yang baik untuk efektif memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

5.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat kinerja pegawai di Kecamatan Kota Komba Wilayah Manggarai Timur adalah : Fasilitas pilihan yang disebutkan disini

merupakan kebutuhan printer yang belum ada. Printer sendiri merupakan salah satu layanan penunjang dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Kota Komba di Kabupaten Manggarai Timur. Printer sendiri merupakan sebuah perangkat komputer yang berfungsi sebagai alat untuk mencetak pada kertas dan media lainnya.

Kantor Camat Kota Komba memiliki 2 komputer dan 2 laptop namun hanya 2 printer. Minimnya peralatan percetakan menghambat pelaksanaan pelayanan. Jadi kalau ada pekerja yang mau ngeprint di waktu yang sama, itu jadi masalah karena harus nunggu giliran, entah shift mana yang lebih penting dulu atau siapa yang mau ngeprint lebih sedikit.

Kendala lain yang peneliti temukan di Hasil penelitian ini adalah : Jaringan yang dimaksud disini adalah jaringan Wi-Fi. Karena banyaknya pengguna Wi-Fi, jaringan menjadi lambat dan menjadi kendala dalam bekerja. Wi-Fi sendiri berperan sebagai layanan pendukung yang sangat penting. Fungsi Wi-Fi sendiri adalah untuk menghubungkan perangkat jaringan internet ke perangkat elektronik seperti laptop atau smartphone. Terkadang tidak hanya komputer atau laptop yang digunakan, ponsel karyawan juga bisa mengakses jaringan Wi-Fi kantor. Ada 6 karyawan dalam satu ruangan, jadi jika Anda memiliki komputer atau laptop dan ponsel, 12 perangkat terhubung melalui Wi-Fi. Hal ini sering menjadi masalah karena penggunanya banyak namun tidak sesuai dengan kapasitas WiFi.

Emanuel Johanes Wedjo Lodu S, Sekretaris Camat

Sosi pada tanggal 11 Juli 2023 menyampaikan hasil wawancara bahwa:

" Printer kurang, 5 orang pakai satu printer dan jaringan juga lambat karena semua orang ; menggunakannya "

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kurangnya sumber daya dan jaringan yang tidak stabil dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data atau file.

Karena sebagian besar pekerjaan yang dilakukan pekerja dilakukan oleh komputer dan bergantung pada jaringan untuk menyelesaikan tugas masing-masing pekerja itu sendiri.

5.3 Hasil Analisis Data

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kecamatan Kota Komba, terdapat hubungan antara produktivitas, kualitas pelayanan dan daya tanggap. Landasan dasarnya adalah produktivitas pegawai yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan untuk menjamin kontribusi sumber daya manusia yang maksimal. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat secara kuantitatif, namun juga hasil kerja yang berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat.

Dasar peningkatan kinerja pelayanan tidak hanya produktivitas, tetapi juga kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan meliputi ketersediaan fasilitas dan ketepatan waktu sehingga tercipta pelayanan yang efisien dan

nyaman. Selain itu, peningkatan kualitas pegawai juga meningkatkan kapasitas pelayanan. Kami berupaya meningkatkan hasil kerja pelayanan administrasi kabupaten baik dari segi produktivitas maupun kualitas pelayanan, termasuk akuntabilitas. Akuntabilitas terkait kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat, kepekaan pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, dan tersedianya informasi yang jelas menjadi kunci penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Integrasi strategis melalui koordinasi dan pengawasan yang efektif diperlukan untuk meningkatkan produktivitas, kualitas layanan dan daya tanggap untuk mencapai tujuan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Secara umum, pelayanan public yang efisien dan responsif meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

1. Produktivitas

Layanan pengelolaan sub-regional merupakan tulang punggung efisiensi dan efektivitas pengelolaan sub-regional. Untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan tersebut, serangkaian wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang keterampilan dan kinerja karyawan. Dalam hal ini, hasil wawancara tersebut dan analisis bagaimana data produktivitas dapat menjadi masukan bagi perbaikan berkelanjutan. Wawancara dengan beberapa pekerja dan masyarakat di distrik Kota Komba memberikan gambaran menyeluruh mengenai perubahan internal. Selain itu, beberapa tujuan diamati dalam wawancara sehubungan dengan prestasi kerja. Namun terdapat juga tantangan untuk mencapai hasil yang diharapkan, karena masih adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya Walikota Kecamatan Komba pada saat wawancara.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan cenderung menjadi faktor penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak sikap negatif terhadap organisasi publik berasal dari kenyataan bahwa masyarakat tidak puas dengan kualitas. Dengan demikian, menurut Dwiyanto, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan salah satu indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan penting dari penggunaan kepuasan masyarakat sebagai ukuran hasil adalah bahwa informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali tersedia dengan mudah dan murah. Informasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali diperoleh dari media massa atau diskusi publik (Dwiyanto,2006:5051).

Berdasarkan konsep tersebut, kualitas pelayanan dalam penelitian diartikan sebagaikepuasan pelanggan, sehingga pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai

Timor tidak berjalan dengan baik dengan kebutuhan masyarakat atas banyak pekerja yang nakal. Selain itu, masih banyaknya kesenjangan ketersediaan ruang kerja pegawai sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kota Komba belum optimal.

3. Responsivitas

Responsivitas berarti institusi dan proses harus melayani masyarakat atau pemangku kepentingan. Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas mengacu pada adaptasi program dan layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap menggambarkan secara langsung kemampuan birokrasi publik dalam mewujudkan tugas dan tujuannya. Pada saat yang sama, rendahnya daya tanggap menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara layanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan ketidakmampuan organisasi dalam memenuhi misi dan tujuan birokrasi publik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tanggung jawab aparatur di Kantor Camat Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur belum cukup dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Berikut wawancara dengan salah satu pejabat kantor pusat kota komba, yang hasilnya menunjukkan bahwa tanggung jawab kantor pusat kota komba dalam memberikan pelayanan publik kurang baik, terutama kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat. kebutuhan dimana masih terdapat beberapa keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pemrosesan surat akibat tidak hadirnya petugas atau diberi wewenang.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja tugas dan tanggung jawab aparatur Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur dalam meningkatkan pelayanan publik saja belum cukup. Berikut wawancara dengan salah satu pejabat kantor pusat kota komba, yang hasilnya menunjukkan bahwa tanggung jawab kantor pusat kota komba dalam memberikan pelayanan publik kurang baik, terutama kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat dimana masih terdapat beberapa keluhan masyarakat, mengenai keterlambatan pengurusan surat, karena adanya pegawai yang tidak hadir pada jam kerja atau tidak mendapatkan izin sehingga menyebabkan beberapa surat mengalami keterlambatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja PNS dalam memberikan pelayanan belum cukup baik berdasarkan metrik yang bersangkutan.