

Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara

Nanik Purwanti¹, Fitriyani Suparta^{2*}, Uswatul Mardliyah³, Saiful Ichwan⁴

^{1,3}Program Studi Ilmu Sosiologi, Univeritas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

^{2,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

Email: fitriani.suparta@gmail.com^{2*}

Abstrak

Kantor Kelurahan Sawagumu, apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pegawai dalam efisiensi pelayanan publik, dan bagaimana upaya dalam mengatasi kendala pada peningkatan kualitas pegawai dalam efisiensi pelayanan publik berbasis digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pegawai dalam efisiensi pelayanan publik berbasis digitalisasi masih perlu ditingkatkan karena masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kurang memiliki standar pelayanan yang jelas, kurang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan dan masih ada kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah. Untuk kendala-kendala yang dihadapi adalah kurangnya disiplin kerja dan kesadaran pegawai sebagai abdi negara, kurangnya pelatihan dari dinas terkait penggunaan teknologi informasi dan keterbatasan teknologi. sedangkan untuk upaya dalam mengatasi hambatan yaitu dengan cara melakukan peningkatan keterampilan teknologi informasi, menerapkan sistem penghargaan dan sanksi, dan penambahan sarana teknologi.

Keywords: Digitalisasi, Efisiensi, Kantor Kelurahan Sawagumu, Pelayanan publik

PENDAHULUAN

Instansi Pemerintah merupakan salah satu organisasi yang terdiri atas sekumpulan banyak orang yang terpilih berdasarkan prosedur tertentu, guna untuk melaksanakan tugas negara demi mewujudkan pelayanan publik. Seperti yang kita ketahui, instansi pemerintah memiliki sumber daya manusia yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Definisi pelayanan publik menurut Hayat (2017:22) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat, dan menjadi suatu system yang dibangun dalam

pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat.

Seperti yang kita ketahui di Indonesia kita berada di era revolusi 4.0 dimana di era ini memberikan berbagai ragam kegiatan pekerjaan yang meliputi segala aktivitas menghasilkan, mengolah data serta dilakukan penyebarluasan informasi. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa di era revolusi industry 4.0 komponen teknologi informasi dan pelayanan memiliki peran serta pengaruh yang sangat besar terhadap manusia. Kita dituntut agar mampu mengikuti era digital ini dengan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi, apalagi seorang penyelenggara pelayanan publik yang ada di institusi pemerintahan.

Penerapan digitalisasi pelayanan administrasi memberikan beberapa manfaat seperti meningkatkan kualitas dan produktivitas pegawai terutama pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara yang memiliki beberapa tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitarnya tentu memerlukan kualitas pegawai yang baik dalam penggunaan pelayanan publik berbasis digitalisasi.

Oleh karena itu, sesuai dengan kondisi yang dihadapi pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kelurahan, khususnya di Kantor Kelurahan Sawagumu memerlukan perhatian khusus dan tanggung jawab moral yang tinggi sebab ini merupakan tantangan bagi pegawai pemerintahan. Dimana pegawai harus berperilaku sebagai pegawai yang bersih, menegakkan kedisiplinan, meningkatkan etos kerja dan ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun beberapa pelayanan publik baik yang manual maupun online yang diselenggarakan di Kantor Kelurahan Sawagumu seperti surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, surat keterangan peningkatan sertifikat hak guna bangunan menjadi sertifikat hak milik, surat keterangan mendirikan bangunan, surat keterangan usaha, surat keterangan pajak bumi dan bangunan, surat keterangan nikah capil, surat keterangan lahir/pemulihhan.

Kinerja aparatur di Kantor Kelurahan Sawagumu dalam melakukan pelayanan secara digital masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti ada

sebagian pegawai yang belum memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi sehingga kinerja yang diberikan belum maksimal, literasi IT sebagian aparatur yang masih kurang dan kesadaran pegawai yang masih rendah tentang tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat.

Uraian kendala yang terdapat dalam kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan publik secara digital, membuktikan bahwa kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan belum terlaksana dan berjalan secara optimal. Penulis dengan melihat permasalahan tersebut terdorong untuk mengambil judul “peningkatan kualitas pegawai dalam efisiensi pelayanan publik berbasis digitalisasi di kantor kelurahan sawagumu distrik sorong utara”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang akan diamati. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Alasan peneliti melakukan pendekatan kualitatif adalah untuk menganalisis terkait Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara, dengan mencari informasi kepada pihak yang bersangkutan terkait dengan judul penelitian penulis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah

dengan melakukan wawancara kepada Plt.Lurah Sawagumu, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Kasi Perekonomian dan Pembangunan, Kasi Ketentraman dan Ketertiban dan masyarakat. Adapun yang menjadi sumber data tambahan yaitu dengan mengumpulkan hasil observasi berupa dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi terung terang, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahap diantaranya yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara

Dalam penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong (2011:48) yang menyatakan di dalam indikator pelayanan publik terdapat lima dimensi diantaranya yaitu *Tangible* (Dimensi Berwujud), *Reliability* (Dimensi Kehandalan), *Responsiveness* (Dimensi Tanggapan), *Assurance* (Dimensi Jaminan), dan *Emphaty* (Dimensi Empati).

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting dalam dimensi *Tangible*. Pegawai Kantor Lurah Sawagumu perlu menjaga penampilannya di depan masyarakat dengan menggunakan seragam yang rapi dan bersih serta senantiasa bersikap

ramah dan profesional saat melayani masyarakat.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Marsih selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, mengatakan bahwa: "Penampilan pegawai Kantor Lurah Sawagumu sudah baik ya, karena mereka memagai seragam sesuai jam kerja, dan mereka juga ramah dalam melayani" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Marsih. Penulis menyimpulkan bahwa: Penampilan pegawai sangat berpengaruh dalam melayani masyarakat, pegawai harus memakai seragam sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan.

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Salah satu faktor penting dalam indikator dimensi berwujud yaitu terdapat di dalam kenyamanan tempat dalam melakukan suatu pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu Kantor Lurah Sawagumu harus memberikan kenyamanan tempat pada para pengguna layanan agar pengguna layanan merasa senang. Kenyamanan tempat ini bisa berupa tempat duduk, ruangan yang agak luas dan pendingin ruangan seperti AC.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Marsih selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu tentang kenyamanan tempat melakukan penelitian, mengatakan bahwa: "Untuk kenyamanan tempat saya rasa sudah nyaman karena kantornya menyediakan tempat duduk, ada juga minuman yang disediakan di Kantor" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023)

Berdasarkan pendapat dari Ibu Marsih, Penulis menyimpulkan bahwa: Kantor Lurah

Sawagumu sudah memberikan kenyamanan tempat dengan menyediakan tempat duduk dan minuman kepada pengguna layanan.

Kemudahan dalam proses pelayanan wajib didukung dengan kemudahan tempat, sarana dan prasarana yang memadai atau bisa juga petugas mengambil ahli dari pengguna layanan terkait hal-hal yang biasa dilakukan.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Widya Ningrum selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan bahwa: “Sangat mudah dek, karena saat datang melakukan pelayanan ke Kantor Lurah, saya langsung dilayani dan dipersilahkan duduk menunggu oleh pegawai disana” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Widya Ningrum, Penulis menyimpulkan bahwa: Pelayanan di Kantor Lurah Sawagumu sangat mudah karena ketika masyarakat datang langsung dilayani oleh pegawai disana.

Kedisiplinan kerja merupakan syarat yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja untuk dapat membentuk sikap dan perilaku tanggung jawab. Kantor Lurah Sawagumu dalam hal kedisiplinan belum terlihat baik dilihat dari jam buka kantor yang harusnya jam 08.00 WIT tetapi dibuka jam 09.00 atau 10.00 WIT.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Samuel Way, beliau mengatakan bahwa: “Kantor Lurah Sawagumu seharusnya buka lebih cepat agar masyarakat bisa cepat selesai dalam pengurusan, kantor Lurah Sawagumu lebih sering bukanya jam 10.00 WIT” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023)

Berdasarkan pendapat dari Bapak Samuel Way, Penulis menyimpulkan bahwa:

Kedisiplinan di Kantor Lurah Sawagumu masih kurang karena kantor lebih sering dibuka pada jam 10.00 WIT.

Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus serta menyampaikan keperluan mereka seperti dengan menggunakan platform digital.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Hamza Hanubun selaku Plt. Lurah Sawagumu, beliau mengatakan: “Untuk kemudahan akses, kami sediakan website kami baik di Instagram maupun di facebook, selain itu juga kami menyediakan website link kami yang didalamnya terdapat beberapa format pengurusan surat-surat administrasi yang tentunya sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluan mereka. Mereka tidak perlu capek-capek datang ke kantor cukup dengan mengakses link kami, kami akan melayani dengan cepat” (Wawancara tanggal: 28 Maret 2023)

Berdasarkan pendapat dari Bapak Hamza Hanubun S.H. penulis menyimpulkan bahwa: Website link Kantor Lurah Sawagumu sudah disediakan oleh pegawai disana sehingga masyarakat tidak harus capek-capek datang ke kantor.

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kantor Lurah Sawagumu memiliki Standar Operasional Prosedur yang berbeda untuk setiap jenis layanan surat administrasinya. Karena standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan di setiap instansi-instansi atau lembaga.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Samuel Way selaku masyarakat

Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: “Saya rasa belum ya, dilihat dari biaya yang terdapat dalam SOP tertulis gratis tanpa pungut biaya tetapi biasa ada diminta istilahnya uang rokok Rp 5.000 atau Rp 10.000 oleh beberapa oknum pegawai” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Samuel Way, Penulis menyimpulkan bahwa: Di Kantor Lurah Sawagumu masih terdapat pungutan liar, padahal di dalam SOP tercantum biaya gratis tetapi nyatanya masih terdapat pungutan liar yang dilakukan beberapa oknum.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar memudahkan mereka dalam melayani masyarakat.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Samuel Way selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: “Kalau untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer saya rasa masih kurang karena saya pernah mengalami kesalahan menginput data saya yang dilakukan salah satu pegawai disana” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Samuel Way, Penulis menyimpulkan bahwa: sebagian pegawai Kantor Lurah Sawagumu masih kurang mampu menggunakan alat bantu seperti komputer dilihat dari masih ada kesalahan dalam menginput data.

3. Dimensi Tanggapan (Responsiveness)

Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat merasa senang dan dihargai.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Marsih selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: “Saat saya datang, mereka langsung menyapa dan menanyakan ada yang bisa kami bantu bu” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Marsih, Penulis menyimpulkan bahwa: Pegawai Kantor Lurah Sawagumu merespon baik masyarakat dilihat dari pegawai menanyakan langsung apa ada yang bisa dibantu saat pengguna layanan datang.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Lurah Sawagumu harus memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Agar masyarakat merasa senang ketika dilayani dengan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Widya Ningrum selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: “Pegawai kantor Lurah Sawagumu melayani saya dengan cepat saat saya mengurus surat, saya hanya membutuhkan waktu 1 jam untuk menunggu surat tersebut jadi, saya juga pernah melakukan pelayanan online melalui website link kantor Lurah Sawagumu dan langsung dibuat oleh pegawai sana dengan cepat” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Widya Ningrum, Penulis menyimpulkan bahwa: Pegawai Kantor Lurah Sawagumu telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dilihat dari waktu yang diberikan untuk menunggu proses pelayanan 1 jam.

Kantor Lurah Sawagumu sebagai penyedia pelayanan publik harus merespon dan menanggapi semua keluhan masyarakat.

Karena keluhan biasa terjadi apabila pelayanan yang diberikan dinilai tidak baik.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Darlin selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: "Saya belum pernah memberikan keluhan secara langsung ke pegawai Kantor Lurah Sawagumu, tetapi yang saya lihat disana mereka menyediakan kotak saran yang berisi keluhan-keluhan atau masukan dari masyarakat dan dari situ mereka pasti akan merespon" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Darlin, Penulis menyimpulkan bahwa: Masyarakat melihat pihak Kantor Lurah telah menyiapkan kotak saran berisi keluhan-keluhan yang ingin disampaikan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat diperlukan bagi masyarakat, agar masyarakat tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Samuel Way selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: "Saya pernah melakukan pengurusan di Kantor Lurah Sawagumu yaitu mengurus surat izin usaha, tetapi pegawai memberitahukan ke saya kalau hari ini belum bisa selesai jadi besok baru balik lagi ke Kantor atau nanti dihubungin kalau sudah selesai" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Samuel Way, Penulis menyimpulkan bahwa: Pegawai kantor Lurah Sawagumu telah memberikan jaminan waktu seperti Pengguna layanan akan diberitahukan surat yang diurus dapat selesai hari ini atau hari esoknya.

Saat mengurus keperluan di kantor Kelurahan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya hanya saja beberapa surat dikenakan biaya.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Marsih selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: "Saya pernah mengurus surat izin usaha dari pihak pegawai meminta biaya 20 ribu" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat Ibu Marsih, Penulis menyimpulkan bahwa: Adanya tarif dalam pengurusan surat izin usaha sebesar Rp 20.000.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dalam suatu instansi kantor, Pegawai harus mampu mendahulukan kepentingan pengguna layanan apapun keperluan yang dibutuhkan masyarakat.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Widya Ningrum selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, beliau mengatakan: "Pegawai disana mendahulukan kepentingan kita terlebih dahulu tanpa mendahulukan kepentingan mereka sendiri" (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Widya Ningrum, Penulis menyimpulkan bahwa: Pegawai Kantor Lurah Sawagumu dinilai sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibanding kepentingan mereka sendiri.

Dalam melayani masyarakat, pegawai harus bersikap ramah, sopan dan santun. Karena dengan sikap ramah dan kesopanan masyarakat akan merasa senang dengan perilaku pegawai. "Pegawai disana cukup ramah dan sopan saya dipersilahkan duduk,

hanya saja ada 1 atau 2 orang yang saat saya melakukan pelayanan hanya melihat saya tanpa menegur saya” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023)

Berdasarkan pendapat dari Ibu Marsih, Penulis menyimpulkan bahwa: Pegawai Kantor Lurah Sawagumu cukup ramah hanya saja ada sebagian yang tidak menegur sapa pengguna layanan.

Tidak hanya keramahan dan kesopanan didalam proses pelayanan tetapi perlu juga adanya sikap tidak membeda-bedakan pengguna layanan. Pegawai Kantor Lurah Sawagumu harus memberikan pelayanan secara adil tanpa membeda-bedakan.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Ilyas selaku masyarakat Kelurahan Sawagumu, mengatakan bahwa: “Saya rasa tidak ya karena siapa yang datang lebih duluan itu yang akan mereka layani mereka biasa menanyakan permisi ibu pak antara bapak dan ibu siapa yang lebih dulu datang ya” (Wawancara tanggal: 29 Maret 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Ilyas, Penulis menyimpulkan bahwa: Kantor Lurah Sawagumu tidak membeda-bedakan pengguna layanan satu sama lain, siapa yang datang lebih duluan itulah yang dilayani duluan oleh pegawai.

Kendala Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu

Disiplin kerja dan kesadaran akan tanggung jawab pegawai sebagai abdi negara memang wajib dimiliki oleh setiap aparatur sipil negara. Karena sudah menjadi tanggung jawab sebagai pegawai dan sudah bertugas mengabdi kepada masyarakat khususnya melayani kebutuhan masyarakat.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Hamza Hanubun, S.H selaku Plt. Lurah Sawagumu mengatakan: “Untuk Disiplin dan Kesadaran Pegawai akan tugas dan tanggung jawabnya memang ada sebagian pegawai yang belum memiliki sikap kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya dilihat dari hanya beberapa pegawai yang masuk kerja dari yang seharusnya 10 pegawai, tetapi hanya 4 atau 6 pegawai yang masuk” (Sumber: 24 April 2023)

Berdasarkan pendapat dari Bapak Hamza Hanubun, S.H, Penulis menyimpulkan bahwa: ada sebagian pegawai Kantor Kelurahan Sawagumu belum disiplin kerja dan memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi negara, sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Adanya keterbatasan fasilitas dan perangkat teknologi seperti komputer, mesin printer, dan lain-lain. Hal ini dapat mempengaruhi suatu kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Jayanthie A. Rachman selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kantor Lurah Sawagumu, mengatakan: “Keterbatasan teknologi di Kantor Kelurahan Sawagumu kami, bisa juga menjadi suatu penghambat untuk menilai kualitas atau kinerja kita dalam memberikan pelayanan seefektif dan seefisien mungkin karena dengan 1 komputer dan 1 mesin printer yang kita gunakan untuk mengurus semua jenis surat tentunya agak membuat pekerjaan kita terhambat” (Wawancara tanggal: 24 April 2023).

Berdasarkan pendapat dari Ibu Jayanthie A. Rachman, Penulis dapat menyimpulkan bahwa: Keterbatasan teknologi yang ada di Kantor Kelurahan Sawagumu menjadi kendala bagi mereka dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien karena hanya memiliki satu komputer dan satu mesin printer dan tentunya akan menghambat kualitas kinerja mereka.

Sumber Daya Manusia pastinya menjadi aset sebuah organisasi dalam menjalankan visi dan misi. Ketika berbicara kemampuan, maka tidak sebatas mampu untuk berbicara didepan publik maupun mampu dalam bekerja. Melainkan juga harus mampu untuk memanfaatkan teknologi informasi yang sudah semakin berkembang saat ini.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Hamza Hanubun S.H selaku Plt. Lurah Sawagumu, mengatakan: "Sebelum kita memberikan inovasi pelayanan berbasis online sebagian pegawai pernah mengikuti diklat pelatihan hanya saja tidak semua pegawai yang ikut jadi itu menjadi alasan kemampuan dan keterampilan pegawai di Kantor Sawagumu ini ada sebagian yang belum mahir dalam menggunakan teknologi komputer, itu dikarenakan kurangnya pelatihan dari dinas terkait pengelolaan teknologi komputer. Oleh karena itu diharapkan, kedepannya ada pelatihan yang diberikan ke seluruh pegawai Kantor Lurah Sawagumu sehingga pegawai yang belum paham dapat mengikuti pelatihan tersebut apalagi mengingat Indonesia berada di era revolusi 4.0" (Wawancara tanggal: 24 April 2023)

Berdasarkan pendapat yang disampaikan Bapak Hamza Hanubun, S. H, Penulis

menyimpulkan bahwa: Perlu adanya pelatihan teknologi dari dinas terkait penggunaan teknologi informasi.

Upaya Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu

Peningkatan Keterampilan teknologi informasi menjadi solusi utama dalam mengatasi hambatan kualitas pegawai pada era digitalisasi ini. Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan pengembangan terkait penggunaan teknologi informasi ke seluruh Pegawai Kantor Kelurahan Sawagumu agar dapat mengoperasikan sistem informasi dan teknologi terbaru yang digunakan dalam pelayanan publik. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Sawagumu, dan masyarakat tidak lagi menemukan kesalahan-kesalahan pegawai Sawagumu dalam mengetik surat terkait pelayanan yang mereka butuhkan.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Hamza Hanubuh, S.H selaku Plt.Lurah Sawagumu sebagai berikut yaitu: "Pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan sini baik yang manual maupun online memang ada beberapa pegawai yang belum mahir menggunakan teknologi itu juga dikarenakan kurangnya pelatihan khusus dari dinas terkait jadi harapan kedepannya adanya pelatihan dari dinas terkait" (Sumber: 24 April 2023)

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara Penulis di lapangan maka untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai yaitu dengan cara: Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan Digital. Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan digital kepada

pegawai yang sudah ada, sehingga mereka mampu memiliki keterampilan dan pengetahuan mengenai teknologi di era digital ini dan tentu ini akan berdampak baik terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Adanya penambahan sarana teknologi seperti komputer, mesin printer dan sebagainya akan dapat membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien di Kantor Lurah Sawagumu.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Hamza Hanubun, S. H selaku Plt. Lurah Sawagumu, beliau mengatakan: "Kedepannya saya berharap adanya penambahan sarana seperti komputer, dan mesin printer agar pelayanan yang kami berikan dapat berjalan seefektif dan seefisien mungkin. Apalagi kita mengurus surat-surat setiap hari yang dibutuhkan masyarakat tentunya kita sangat perlu adanya penambahan sarana seperti yang dijelaskan tadi" (Wawancara tanggal: 24 April 2023).

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara Penulis di lapangan maka untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien membutuhkan sarana teknologi yang memadai jadi dibutuhkan adanya penambahan komputer dan mesin printer pada Kantor Lurah Sawagumu yang disediakan oleh Pemerintah.

Dengan adanya Sistem Penghargaan dan Sanksi ini dapat memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya dan mendorong mereka bekerja lebih efektif. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa ada sebagian pegawai yang kurang disiplin dan memiliki kesadaran yang kurang dalam

bekerja, ada baiknya jika sistem ini diterapkan di Kantor Kelurahan Sawagumu.

Penulis melakukan wawancara Penulis kepada Bapak Muhammad Ikbal selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban Kantor Lurah Sawagumu, mengatakan bahwa: "Untuk sistem penghargaan dan sanksi kami sudah pernah dapat, seperti untuk sistem penghargaan apabila kita rajin masuk dikasih bonus tambahan pada gaji. Dan sedangkan untuk sanksi sudah diterapkan juga dilihat dari pegawai yang tidak masuk hanya diberi teguran secara lisan saja" (Sumber: 24 April 2023).

Penulis melakukan wawancara selanjutnya kepada Bapak Yance Way S.E selaku Kasi Perekonomian dan Pembangunan Kantor Lurah Sawagumu, mengatakan bahwa: "Kalau menurut saya disini gaji pegawai yang rajin masuk atau tidaknya itu sama rata jadi keenakan yang jarang sekali masuk kerja karena gajinya pun juga sama seperti pegawai yang lebih rajin masuk" (Wawancara tanggal: 24 April 2023).

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara maka untuk menerapkan sistem penghargaan dan sanksi dapat menggunakan cara sebagai berikut: Untuk sistem penghargaan dapat berubah penambahan gaji atau bonus, dan promosi jabatan kepada pegawai yang bersangkutan. Sedangkan untuk sanksi dapat berupa memberi surat peringatan dan pemutusan hubunga kerja dengan yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peningkatan Kualitas

Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Di Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu masih perlu ditingkatkan lagi, terlihat dari masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kurang memiliki standar pelayanan yang jelas, kurang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan dan masih ada kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah.

Kendala dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kantor Kelurahan Sawagumu karena kurangnya disiplin kerja dan kesadaran pegawai sebagai abdi negara, keterbatasan teknologi, dan kurangnya pelatihan dari dinas terkait penggunaan teknologi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi yaitu dengan cara, pegawai melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan digital, adanya penambahan sarana teknologi, serta menerapkan sistem penghargaan dan sanksi terhadap pegawai.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis tujuhan kepada Plt Lurah Sawagumu Distrik Sorong Utara beserta jajaran pegawai serta ibu dosen pembimbing yang selama ini membimbing

Penulis sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2011). Pengantar Manajemen. Cetakan kedua. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI, Cetakan ke 13, PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Agus Dwiyanto. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, UGM Press. Yogyakarta.
- Hadari Nawawi, H. Murni Martini. (1996). Penelitian Terapan. Gajahmada University Press Cet.2. Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Hayat. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. (2009). Metodologi Penelitian Sosial. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lexy. J. Moleong. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Posdayakarya. Bandung.
- Lexy. J. Moleong. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Posdayakarya. Bandung.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.