



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

27%

Submission author: Trisna Alan Pasoso

Assignment title: JURNAL

Submission title: KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN

File name: turnitin_ej

File size: 59.42K

Page count: 11

Word count: 3,673

Character count: 25,100

Submission date: 29-Dec-2020

Submission ID: 198719379

SIMILARITY INDEX.



Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A

NIP.19631222 199002 1 001

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, 1 (1): 1-10
ISSN 0000-0000, ejournal.io.fkip-ummul.ac.id
© Copyright: 2022

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN

Trisna Alan Pasoso¹, Rita Kalalinggi², Muhammad Jamal³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan tentang tolok ukur kerja Pegawai atau aparatur sipil negara dalam peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan kemudian pendapat masyarakat terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan tersebut. Tempat penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan serta lapangan yang menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, penulis melakukan beberapa hal yaitu mengumpulkan data, meringkas data, selanjutnya menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan sesuai dengan teoriansalisis data interaktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tolok ukur kerja pegawai atau aparatur sipil negara dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil penelitian melalui tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau aparatur sipil negara yang menjalankan kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, yang diukur dengan menggunakan dimensi/indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selanjutnya, juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tolok ukur kerja pegawai atau aparatur sipil negara dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yaitu faktor penggunaan alat bantu dan faktor tempat pelayanan.

Kata Kunci : kinerja, kualitas pelayanan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: trisnaalan@gmail.com