

## **Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat)**

**Muhammad Al Abidin<sup>1\*</sup>, Atep Kustiwa<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Bandung.

<sup>1</sup>Email: [albydyn010102@gmail.com](mailto:albydyn010102@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [atepkustiwa@digitechuniversity.ac.id](mailto:atepkustiwa@digitechuniversity.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul "Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai layanan administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam penerbitan e-KTP, mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan, dan mengidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Cililin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam dengan lima informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai layanan administrasi di Kecamatan Cililin secara umum dinilai baik oleh masyarakat. Indikator kinerja seperti kecepatan layanan, ketepatan dalam pemrosesan dokumen, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat menunjukkan hasil yang memuaskan. Kesimpulannya, kinerja pegawai layanan administrasi di Kecamatan Cililin telah berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat, namun terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut mencakup pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, peningkatan fasilitas layanan, dan peningkatan komunikasi dengan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Layanan Administrasi, Kepercayaan Masyarakat

### ***Analysis of The Performance of Administrative Service Employees to Increase Public Trust (In Cililin Sub-District West Bandung Regency)***

#### **Abstract**

*This study, titled "Performance Analysis of Administrative Service Employees to Enhance Public Trust in Cililin District, West Bandung Regency," aims to analyze the performance of administrative service employees in providing services to the public, identify the factors influencing employee performance in issuing e-KTPs, evaluate public perceptions of the quality of civil administration services, and identify efforts to enhance public trust in administrative services in Cililin District. This research employs a qualitative method, collecting data through observations and in-depth interviews with five informants: Performance indicators such as service speed, accuracy in document processing, and responsiveness to public complaints show satisfactory results. In conclusion, the performance of administrative service employees in Cililin District has successfully enhanced public trust, although some areas still require further improvement. Recommendations for further enhancement include continuous employee training, improvement of service facilities, and better communication with the public.*

**Keywords:** Employee Performance, Administrative Services, Public Trust

## **PENDAHULUAN**

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban ini maka penilaian kinerja bagi pegawai

organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan penyesuaian organisasi. Anggaran.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Sipil Negara, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan, Sebagai pegawai birokrasi berarti Pegawai Negeri Sipil adalah alat Pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi Negara, bangsa dan masyarakat berarti Pegawai Negeri Sipil sebagai pegawai harus mengabdikan pada Negara, bangsa dan bukan sebaliknya.

Oleh karena itu, sudah sepantasnya Pegawai Negeri Sipil melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Disamping itu pula, seorang Pegawai Negeri Sipil juga tidak dapat memaksakan untuk melayani masyarakat bila kepentingan masyarakat tidak dapat dibenarkan karena suatu dan lain hal yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh Pemerintah. Dari Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi.

Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, masalah difokuskan pada analisa lebih mendalam terhadap kegiatan pelayanan publik di kelurahan kecandran dan menelaah bentuk responsivitas yang dilakukan pegawai serta pihak terkait dalam pelayanan tersebut. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari nicholas

Henry (dalam suwatri, 2011), carl van horn dan donald van meter, 1975. Data-data dikumpulkan melalui metode penelitian deskriptif melalui kegiatan observasi lapangan, data primer dan sekunder dan wawancara, dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa perlunya melakukan penelitian terkait analisis kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan kecandran, kecamatan sidomukti yang lebih mendalam terhadap sumber daya manusia serta responsivitas.

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis mendalam terhadap kinerja pegawai layanan administrasi di Kecamatan Cililin dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja serta dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi aspek seperti kecakapan teknis, motivasi pegawai, dukungan manajerial, kondisi kerja, dan tingkat kepuasan pegawai. Pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, pemerintah daerah dapat merancang strategi dan kebijakan yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan membangun kepercayaan yang kokoh diantara masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Cililin bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pembuatan E-KTP. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat E-KTP masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan, Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan E-KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai Kinerja pegawai layanan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan

sukajadi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan gasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan.

## TEORI

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas. Jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Kinerja pegawai merupakan gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja ini dapat diukur berdasarkan pencapaian target yang telah ditetapkan, tingkat produktivitas, kualitas hasil kerja, serta kemampuan berkolaborasi dalam tim. Sebagai sebuah tolok ukur, kinerja karyawan menjadi cerminan dari dedikasi dan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Lovelock dalam Tjiptono Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi (Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, 2019).

Goestch, dkk (Mursyid, 2020) Kualitas Pelayanan atau mutu pelayanan adalah Merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan Yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan Dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan Berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa(pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan Harapan pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KEPMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/2004 adalah chta dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan kebutuhannya. Antara harapan dan kebutuhannya.

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Muhammad samsudin 2021) yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, masalah difokuskan pada analisa lebih mendalam terhadap kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Kecandran dan menelaah bentuk responsivitas yang dilakukan pegawai serta pihak terkait dalam pelayanan tersebut. guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Nicholas Henry (Dalam Suwitri, 2011), Carl Van Horn Dan Donal Van Meter, 1975. data-data dikumpulkan melalui metode penelitian deskriptif melalui kegiatan observasi lapangan, data primer dan sekunder dan wawancara, dan dianalisis secara kualitatif. kajian ini menyimpulkan bahwa perlunya melakukan penelitian terkait analisis kinerja pelayanan publik di kantor Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti yang lebih mendalam terhadap sumber daya manusia serta responsivitas..

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, Penelitian ini dilakukan secara bertahap dan dalam jangka waktu tertentu. Peneliti berusaha mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi dengan terjun langsung ke lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan mengenai analisis kinerja pegawai layanan administrasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di kecamatan cililin. Data yang diperoleh akan disajikan dengan bentuk deskripsi agar lebih mudah dimengerti dengan yang didapatkan di lapangan. Peneliti juga menyajikan data dalam bentuk dokumentasi foto guna memperjelas hasil akhir dari penelitian tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dalam rangka penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang mencakup metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, sebagaimana diuraikan secara rinci dalam bab sebelumnya. Proses wawancara dirancang dengan merinci berdasarkan pada inti substansi penelitian, yakni Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.

**Tabel 1 Data Informan**

No	Nama	Jabatan/ Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Alamat	Usia	Informan
1	Opa Mustopa SH.KP	camat	S1	Kp. Sumur bandung kecamatan cililin	56	Informan 1 Camat
1	kiki	Operator E-Ktp	S1	Kp. Sasak bubur Kecamatan Cililin	34	Informan 2 Pegawai Kecamatan (Operator E-Ktp)
3	Hari sontani S.H	Layanan Administrasi	S1	Kp. Kaum kecamatan cililin	32	Informan 3 Pegawai kecamatan (Layanan Administrasi)
4	Entin Fitriah	IRT	SMA	Kp. Tegalega Kecamatan Cililin	38	Informan 4 masyarakat
5	Salman Septian	Pedagang	SMA	Kp. Kaum Kecamatan Cililin	34	Informan 5 Masyarakat

Sumber : Data Primer

Dipilihnya informan tersebut karena mereka merupakan sasaran yang tepat dan telah memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Untuk wawancara dengan informan pertama yaitu bapak opa mustopa selaku Camat di kecamatan cililin dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2024, tepatnya pukul 13:00 wib s.d selesai. Kemudian dengan informan kedua yaitu bapak Kiki Zukfika selaku pegawai operator di ruang E-KTP di kecamatan cililin dilaksanakan pada tanggal 10 mei 2024 tepatnya pukul 09.00 s.d selesai, lanjut Bersama informan ketiga Bapak hari sontani selaku kasi pemerintahan dan pelayanan public di kecamatan cililin yang dilaksanakan pada tanggal 10 mei 2024 tepatnya pukul 13:00 s.d selesai Sedangkan dengan informan keempat dan kelima yaitu Ibu entin fitriah dan Bapak salman septian selaku masyarakat yang menggunakan layanan administrasi di kecamatan cililin dilaksanakan pada tanggal 11 mei 2024, tepatnya pukul 10:00 wib s.d selesai. Hasil wawancara yang diperoleh dari informan disajikan dalam bentuk uraian singkat agar memudahkan dalam mengambil kesimpulan dari tiap hasil wawancara. Berikut adalah penjelasan yang diberikan dari informan.

**Tabel 2 List Pertanyaan Untuk Informan**

No	Pertanyaan
1	Bagaimana Anda menilai kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat? Apakah ada indikator khusus yang digunakan?
2	Apakah ada pelatihan atau program pengembangan yang disediakan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka?
3	Bagaimana pandangan Anda mengenai kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi di kecamatan ini? Apakah ada upaya khusus yang dilakukan untuk meningkatkannya?

No	Pertanyaan
4	Bagaimana proses pembuatan e-KTP di kecamatan ini?
5	Apa Faktor yang mempengaruhi kinerja Anda hadapi dalam proses pembuatan E-KTP?
6	Bagaimana Anda menangani keluhan masyarakat terkait layanan e-KTP?
7	Bagaimana pengalaman Anda dalam mendapatkan layanan administrasi di kecamatan ini?
8	Apa yang menurut Anda bisa ditingkatkan dari layanan administrasi di sini?
9	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?
10	Bagaimana Anda memastikan layanan berjalan efisien dan tepat waktu?
11	Bagaimana pandangan Anda mengenai kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi di kecamatan ini? Apakah ada upaya khusus yang dilakukan untuk meningkatkannya?
12	Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat?

Sumber : Data Penulis

## Pembahasan Penelitian

Sebagaimana telah dipaparkan pada bab sebelumnya, telah ditemukan data dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi tentang Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Selanjutnya peneliti akan sajikan uraian pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dari hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Peneliti juga mengintegrasikan temuan yang ada di lapangan kemudian menyamakan dengan teori-teori yang ada. Dalam sub bab ini, akan disajikan analisa data yang diperoleh, baik data primer ataupun data sekunder, kemudian diinterpretasikan secara terperinci.

### 1. Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

#### 1. Metode Analisis Kinerja

Analisis kinerja pegawai dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu kecepatan layanan, ketepatan dalam pemrosesan dokumen, dan kepuasan masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara dengan pegawai dan masyarakat, observasi langsung di kantor kecamatan, serta survei kepuasan pelanggan.

#### 2. Hasil Analisis Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kecamatan Cililin secara umum baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, yang tercermin dari sedikitnya keluhan terkait waktu tunggu dan ketepatan data dalam dokumen e-KTP. Masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang cepat didukung oleh sistem antrian yang teratur dan penggunaan teknologi informasi yang memadai. Selain itu, petugas menunjukkan sikap profesional dan ramah, yang membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.

### 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Layanan Administrasi dalam Hal Penerbitan e-KTP di Kecamatan Cililin

#### 1. Identifikasi Faktor-Faktor

Berdasarkan wawancara dan observasi, beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam penerbitan e-KTP adalah:

- Ketersediaan dan Kualitas Alat Perekam Data Biometrik: Kondisi alat perekam data seperti mesin sidik jari dan kamera sangat mempengaruhi kecepatan dan akurasi proses penerbitan e-KTP. Alat yang sering mengalami kerusakan dapat menghambat proses.
- Stabilitas Jaringan Internet: Koneksi internet yang stabil sangat diperlukan untuk pengiriman data ke pusat. Gangguan pada jaringan internet dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penerbitan e-KTP.

- Pelatihan dan Keterampilan Pegawai: Pelatihan rutin dan pengembangan keterampilan teknis dan layanan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai.
- Sikap dan Motivasi Pegawai: Sikap positif dan motivasi yang tinggi dari pegawai dalam memberikan pelayanan berkontribusi pada kinerja yang baik.
- Manajemen Waktu dan Sistem Antrian: Pengelolaan waktu yang baik dan sistem antrian yang efisien membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan.
- Kepuasan dan Umpan Balik dari Masyarakat: Kepuasan masyarakat dan umpan balik yang konstruktif digunakan untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.
- Kondisi Fasilitas Kerja: Fasilitas kerja yang memadai, termasuk ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang baik, mendukung kinerja pegawai.

### **3. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan e-KTP**

#### a) Metode Pengumpulan Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan diukur melalui survei kepuasan pelanggan dan wawancara dengan beberapa pemohon e-KTP.

#### b) Hasil Persepsi Masyarakat

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas layanan administrasi e-KTP di Kecamatan Cililin. Beberapa poin utama yang diungkapkan masyarakat meliputi :

- a. Kecepatan Layanan: Masyarakat merasa bahwa proses penerbitan e-KTP berlangsung cepat dan efisien.
- b. Keramahan dan Profesionalisme Petugas: Petugas layanan dianggap ramah dan profesional, yang meningkatkan kepuasan masyarakat.
- c. Kejelasan Informasi: Informasi mengenai persyaratan dan prosedur e-KTP dinilai jelas dan mudah dipahami, sehingga mengurangi kebingungan dan kesalahan pemohon.
- d. Fasilitas yang Memadai: Fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan sistem antrian yang teratur memberikan pengalaman yang positif bagi pemohon.
- e. Responsif terhadap Keluhan: Keluhan yang diajukan oleh masyarakat ditangani dengan cepat dan solusi yang memadai diberikan oleh petugas.

### **4. Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi**

#### 1. Langkah-Langkah Strategis

Beberapa upaya strategis yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Cililin meliputi:

- a. Peningkatan Transparansi Layanan: Informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan disampaikan secara jelas dan terbuka melalui berbagai saluran komunikasi.
- b. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Penggunaan Teknologi Informasi: Implementasi sistem antrian elektronik dan aplikasi online membantu mempercepat proses pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.
- d. Penanganan Keluhan yang Efektif: Sistem penanganan keluhan yang cepat dan efektif diterapkan untuk memastikan setiap keluhan masyarakat ditangani dengan serius.
- e. Peningkatan Fasilitas Kerja: Fasilitas ruang tunggu dan area pelayanan diperbaiki untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon.
- f. Komunikasi Proaktif: Petugas secara proaktif memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan layanan.
- g. Evaluasi dan Monitoring Berkala: Evaluasi dan monitoring layanan dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi.

- h. Kolaborasi dengan Stakeholder: Kerjasama dengan berbagai stakeholder dilakukan untuk mendapatkan masukan dan dukungan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai layanan administrasi di Kecamatan Cililin, khususnya dalam penerbitan e-KTP, secara umum baik dan memenuhi harapan masyarakat. Persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan hasil dari upaya strategis yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Faktor-faktor seperti ketersediaan alat perekam data, stabilitas jaringan internet, pelatihan pegawai, dan fasilitas kerja yang memadai sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan terus meningkatkan transparansi, kualitas pelayanan, dan responsivitas terhadap keluhan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Cililin akan semakin meningkat.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa kinerja pegawai layanan administrasi di Kecamatan Cililin secara umum baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, yang tercermin dari kecepatan layanan, ketepatan dalam pemrosesan dokumen, dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Efisiensi dalam pelayanan didukung oleh sistem antrian yang teratur dan penggunaan teknologi informasi yang memadai. Selain itu, sikap profesional dan ramah dari petugas juga berkontribusi positif terhadap kinerja mereka dan layanan yang diberikan cepat dan efisien, petugas bersikap ramah dan profesional, informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, serta fasilitas ruang tunggu nyaman. Responsivitas terhadap keluhan juga dinilai baik, dengan petugas yang cepat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

Keterbatasan dalam penelitian ini belum bisa mengukur sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat dalam menilai kinerja pegawai yang mana harus diuji dengan metode dan variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Saran untuk penelitian selanjutnya agar bisa meneliti sejauh mana masyarakat merasa puas dalam kinerja pegawai di kecamatan dan lakukan perawatan rutin dan pembaruan alat perekam data biometrik untuk memastikan kelancaran proses dan Pastikan koneksi internet yang stabil untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi keterlambatan, : Tingkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas yang memadai seperti tempat duduk yang cukup dan area bermain anak, Jaga kebersihan dan kerapian fasilitas kantor untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pemohon serta diharapkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cililin dapat terus meningkat, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dapat terjaga dan ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aurellia, Anindyadevi ;. (2022, oktober 10). Analisis Kelayakan Usaha: Manfaat, Aspek, dan Contohnya. Finance.detik.com, p. 1.
- Doni, Prasetyo;. (2020). Memahami Masyarakat dan Perspektifnya. Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu soaial, 1.
- Faradiba, nadia;. (2022). Sumber daya alam : pengertian,jenis,manfaat, dan contohnya. Kompas.com, 1.
- Fauziyah, Rosyda Nur;. (2022, februari 22). Cash Flow: Pengertian, Jenis, dan Metode. Gramedia.com, p. 1.
- Hartinah;. (2018). Konsep dasar/pengertian perkembangan peserta didik menurut perspektif rentang hidup, prinsip, periodisasi perkembangan peserta didik menurut perspektif rentang hidup dan tugas-tugas perkembangan peserta didik menurut perspektif rentang hidup. File.upi.edu, 3.
- Materi, admin;. (2024, february 08). Pengertian Perkembangan Ekonomi dan Faktor-Faktor Terlengkap. Perkembangan ekonomi, p. 1.
- Rafiq;. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada. JIP jurnal inovasi penelitian, 2.

- Riadi, Muchlisin;. (2023, September 23). Pendapatan (Revenue) - Pengertian, Jenis, Karakteristik dan Pengukuran. Kajianpustaka.com, hal. 1.
- Rizki, M Aziz;. (2020). Potensi kreatif dan pengukurannya dari persepektif psikolog. Jurnal.lain-bone.ac.id, 1.
- Seviana, poppy amelia;. (2024, maret 20). Kinerja Karyawan: Definisi, Jenis, Faktor, Indikator Kinerja Pegawai. Performance managemen, p. 2.
- Shaleh M.Si, Dr Mahadin;. (2019). Komitmen organisasi dalam kinerja pegawai. Makasar: Aksara-Timur.or.id.
- Supriadi;. (2021). Analisis Komparatif Sektor Ekonomi Unggulan Kabupaten Agam Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. KTTA thesis, Politeknik Keuangan Negara STAN. Eprints,pknstan.ac.id, 21.
- Sutanjar, Tatan ;. (2019). Pengaruh motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai. Journal of management review, 4.
- Tuerah, Febriany
- Feibe Rosaline;. (2019). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap. Jurnal emba, 5.
- Webbster, meriam;. (2023, juli 31). Laporan Keuangan Proforma: Pengertian, Manfaat, dan Jenisnya. Kledo.com, p. 1.