

# ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR KECAMATAN PASAR MINGGU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN PROVINSI DKI JAKARTA

M. Rafi Yuda Pratama

NPP. 31.0339

Asdaf Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: [31.0339@praja.ipdn.ac.id](mailto:31.0339@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Hendayana, S.STP, M.Sos, MH

## ABSTRACT

**Problem Statement/Bakground (GAP):** The role of Civil Servants is crucial in carrying out government functions and providing services to public. Optimal performance of civil servants is essential for delivering public services effectively. **Purpose:** This study aims to evaluate the performance of Civil Servants in improving the quality of public services and to identify the factors that hinder their performance, as well as the efforts made by the Pasar Minggu District Office in South Jakarta. The performance being analyzed in this study focuses on public services, specifically the administration of the Declaration of Heirship. The research employs Agus Dwiyanto's theory, which measures public bureaucracy performance across five dimensions: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Agus Dwiyanto's theory (2006) is used to determine the extent of the performance of Civil Servants at the Pasar Minggu District Office. This theory incorporates five dimensions with sub-dimensions including performance achievement, accuracy, responsibility, professionalism, service program innovation, performance skills, responsiveness in addressing complaints, focus and priorities, and accountability. **Method:** The research utilizes a descriptive qualitative approach, with primary data obtained through interviews and observations, and secondary data obtained through literature review. **Result:** The findings of this study indicate that (1) The performance of Civil Servants at the Pasar Minggu District Office in South Jakarta has been optimal in providing the Declaration of Heirship service in accordance with public needs. (2) Factors hindering the performance of Civil Servants at the Pasar Minggu District Office include external factors such as the public's lack of understanding of administrative requirements for the Declaration of Heirship, and internal factors such as the nearing retirement of many civil servants, which affects the speed of service delivery. (3) Efforts to address these issues include innovations in service delivery such as the PTSP (Integrated Service Center) goes to Mall initiative, SOP socialization, and the design of data input for the Declaration of Heirship forms. **Conclusion:** The performance of Civil Servants at the Pasar Minggu District Office, South Jakarta City has been maximized in providing the Declaration of Heir Rights in accordance with the needs of the community. This is proven by Civil Servants who always comply with regulations and apply applicable Standard Operating Procedures, apart from that, Civil Servants have achieved the Employee Performance Target targets in providing services to the community.

**Keywords:** Governance, Employee Performance, Heirship Deed, Public Services

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Peran Pegawai Negeri Sipil sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk menjalankan pelayanan kepada publik dibutuhkan kinerja pegawai negeri sipil yang optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja dan upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan. Kinerja pegawai yang akan dianalisis dalam penelitian ini melalui pelayanan publik yakni pelayanan pencatatan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dwiyanto yaitu terdapat lima dimensi untuk mengukur kinerja birokrasi publik meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Teori dari Agus Dwiyanto (2006) digunakan untuk menyelesaikan sejauh mana kinerja dari Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, dalam teori nya digunakan 5 dimensi meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dengan sub dimensinya meliputi; pencapaian kinerja, ketepatan kinerja, tanggung jawab, professional, inovasi program pelayanan kinerja, keterampilan kinerja, daya tanggap dalam menindaklanjuti keluhan, fokus dan prioritas, pertanggungjawaban. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data primer yang didapat melalui wawancara dan observasi, dan data sekunder yang didapat melalui kajian pustaka. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan sudah maksimal dalam melakukan pelayanan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris sesuai dengan keperluan masyarakat. (2) Faktor-faktor yang menghambat kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan antara lain berupa faktor eksternal yaitu masyarakat belum memahami syarat administratif dalam pembuatan Hak Ahli Waris. Sedangkan faktor internal berupa banyaknya Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Pasar Minggu yang sudah mendekati masa pensiun sehingga tidak bisa melaksanakan pelayanan dengan cepat. (3) Upaya yang dilakukan berupa menciptakan inovasi dalam melakukan pelayanan seperti PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) goes to Mall, Sosialisasi SOP, dan Rancangan input data surat pernyataan ahli waris. **Kesimpulan:** Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan sudah maksimal dalam melakukan pelayanan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan para Pegawai Negeri Sipil yang selalu mematuhi peraturan serta menerapkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, selain itu para Pegawai Negeri Sipil sudah mencapai target Sasaran Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pemerintahan, Kinerja Pegawai, Surat Ahli Waris, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Dalam hal ini pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam mengelola Surat Keterangan Hak Waris (SKHW) atau bukti lengkap tentang siapa yang meninggal

dunia, ahli warisnya, harta peninggalan, dan hak bagian masing-masing ahli waris. Surat Keterangan Hak Waris juga digunakan untuk memberi tahu pihak ketiga, seperti bank dan lembaga pertanahan, tentang peralihan hak tanah akibat pewarisan.

**Tabel 1. 1**  
**Data Rekapitan Perizinan Manual Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Pasar Minggu Tahun 2022**

<i>Jenis izin</i>	<i>Bulan</i>	<i>Jumlah Surat Hak Ahli Waris</i>
<i>Surat Hak Ahli Waris</i>	Januari	98
	Februari	80
	Maret	127
	April	106
	Mei	66
	Juni	101
	Juli	117
	Agustus	90
	September	100
	Oktober	100
	November	92
	Desember	89
	<b>Total</b>	<b>1.166</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Dalam Tabel di atas dijelaskan bahwa rekapitan hasil data perizinan manual Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pasar Minggu Tahun 2022 menunjukkan variasi dalam jumlah pelayanan pembuatan surat pernyataan hak ahli waris setiap bulannya. Kantor Kecamatan Pasar Minggu mencatat bahwa pelayanan ini merupakan salah satu yang paling sering diminta oleh masyarakat, dibandingkan dengan layanan lainnya. Banyaknya permintaan ini menunjukkan pentingnya layanan pembuatan surat pernyataan hak ahli waris dan kebutuhan untuk memiliki standar pelayanan yang jelas dan efisien guna memenuhi harapan masyarakat.

Standar Pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Pasar Minggu mencakup berbagai tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat yang ingin mengurus dokumen ini. Proses ini dimulai dengan pengumpulan dokumen yang diperlukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) pewaris dan ahli waris, Kartu Keluarga (KK), surat kematian pewaris, dan dokumen lainnya yang relevan. Setelah dokumen-dokumen tersebut diverifikasi, langkah selanjutnya adalah proses pencatatan dan pembuatan surat pernyataan yang memerlukan tanda tangan camat sebagai pengesahan. Standar ini memastikan bahwa seluruh prosedur dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dan dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Selain itu, Kantor Kecamatan Pasar Minggu juga menerapkan inovasi dalam layanan ini untuk meningkatkan efisiensi dan responsibilitas. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan teknologi informasi, seperti sistem pendaftaran dan pencatatan online yang memungkinkan masyarakat untuk mengunggah dokumen dan memantau proses secara real-time. Inovasi ini tidak

hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pembuatan surat pernyataan hak ahli waris. Dengan adanya standar pelayanan yang baik dan inovasi yang diterapkan, Kantor Kecamatan Pasar Minggu dapat memberikan layanan yang lebih responsif, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat. Berikut Peneliti sertakan Standar Pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris di kantor Kecamatan Pasar Minggu.

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT / RW;</li> <li>2. Surat Pernyataan dari Ahli Waris bermaterai yang ditandatangani oleh :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon (bermaterai)</li> <li>b. 2 orang saksi</li> <li>c. RT / RW (stempel)</li> </ol>               (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang Saksi) Dan sudah dicatitkan di Kelurahan.             </li> <li>3. Foto sebagai bukti pada saat Penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris dan Saksi;</li> <li>4. Foto copy dan asli KTP para Ahli Waris;</li> <li>5. Foto copy dan asli KK para Ahli Waris;</li> <li>6. Foto copy dan asli Akta Kelahiran/Ijazah para Ahli Waris;</li> <li>7. Foto copy dan asli Surat Nikah para Ahli Waris, apabila menikah;</li> <li>8. Foto copy dan asli Akta Cerai, apabila bercerai;</li> <li>9. Foto copy dan asli Surat Kematian pewaris/akta kematian/surat keterangan pelaporan kematian/surat keterangan kematian dari rumah sakit /puskes/uyankes, apabila ada ahli waris yang meninggal dunia;</li> <li>10. Foto copy dan asli KTP istri/suami dan anak para Ahli Waris yang telah meninggal;</li> <li>11. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermaterai;</li> <li>12. Surat Kuasa bermaterai dan fotocopy KTP penerima kuasa, apabila dikuasakan.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP).</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP).</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kecamatan).</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan pencatatan surat pernyataan ahli waris (Kecamatan).</li> <li>5. Pemohon menerima pencatatan surat pernyataan Ahli Waris (PTSP).</li> </ol>
3.	Jangka waktu	2 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call center PTSP Kecamatan 0813-8172-1864 ( chat only )</li> <li>2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi Aplikasi CRM.</li> </ol>

**Gambar 1. 1**  
**Standar Pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris**

Surat pernyataan hak ahli waris adalah dokumen tertulis yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengklaim sebagai ahli waris seseorang yang telah meninggal. Surat ini digunakan untuk menguraikan klaim mereka terhadap warisan yang ditinggalkan oleh almarhum/almarhumah. Surat pernyataan ini biasanya digunakan dalam proses penyelesaian hukum, seperti proses perwalian harta warisan atau pembagian aset yang telah ditinggalkan oleh almarhum. Masalah yang sering terjadi dalam pelayanan Surat pernyataan hak ahli waris seperti pada umumnya warga yang ingin membuat tidak bisa melengkapi berkas-berkasnya, lalu kurangnya pemahaman soal surat pernyataan hak ahli waris, dan pelayanan yang lama yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan. Maka disini lah peran penting seorang Pegawai Negeri Sipil yang bekerja dikantor Kecamatan untuk bisa melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang diukur oleh kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dan masalah-masalah yang terjadi dalam hal pelayanan dapat teratasi baik oleh kinerja yang berkualitas. Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan yang ditemui selama ini, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan Judul “Analisis Kinerja

Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta”.

Peneliti tertarik mengambil judul Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil dengan fokus terhadap pelayanan Surat Hak Ahli Waris karena pada lokus penelitian di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta terdapat gap atau permasalahan pelayanan yakni tumpang tindihnya pekerjaan pegawai serta banyaknya kegiatan lapangan seperti rapat atau peninjauan dilapangan menyebabkan kualitas pelayanan publik tidak optimal, karena pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut hanya menerima berkas yang masuk saja tetapi bagi staff pegawai Seksi Pemerintahan yang menangani pelayanan pernyataan Surat Hak Ahli Waris tersebut mengalami kesulitan terhadap pelayanan karena tumpang tindihnya pekerjaan, yang secara otomatis pekerjaan memeriksa dan meneliti pernyataan surat pencatatan ahli waris yang dilakukan oleh staff seksi pemerintahan akan mundur dari jadwal penyelesaian sekitar 5-10% dari keseluruhan. Serta kurangnya SDM pegawai staff di pemerintahan yang seharusnya ada 2, jikalau 1 yang berkegiatan diluar 1 lagi memback up dikantor. Dan kurangnya sosialisasi bagi warga yang ingin membuat Surat Pencatatan Hak Ahli Waris menyebabkan warga kurang pemahaman terhadap Standar Pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris sehingga warga ada yang tidak melengkapi berkas dan dokumen pengurusan surat pernyataan ahli waris tersebut.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kesenjangan masalah yang diambil dalam penelitian ini berfokus pada tumpang tindihnya pekerjaan pegawai serta banyaknya kegiatan lapangan seperti rapat atau peninjauan yang menyebabkan kualitas pelayanan publik tidak optimal. Adanya tumpang tindih pekerjaan pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, khususnya di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hanya menerima berkas yang masuk tanpa terlibat dalam proses lebih lanjut. Sementara itu, staf pegawai di Seksi Pemerintahan yang menangani pelayanan pernyataan Surat Hak Ahli Waris mengalami kesulitan karena harus menangani pekerjaan yang tumpang tindih. Hal ini menyebabkan pekerjaan memeriksa dan meneliti pernyataan surat pencatatan ahli waris mundur dari jadwal penyelesaian sekitar 5-10% dari keseluruhan. Selain itu banyaknya kegiatan lapangan seperti rapat atau peninjauan menyebabkan pegawai tidak dapat fokus pada tugas-tugas administrasi yang seharusnya diselesaikan di kantor. Kegiatan lapangan ini menyita waktu dan tenaga pegawai, sehingga mengurangi efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik

Kekurangan SDM di bagian pemerintahan juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tumpang tindih pekerjaan. Idealnya, bagian pemerintahan membutuhkan dua pegawai, namun seringkali hanya ada satu pegawai yang bekerja di kantor sementara yang lain berkegiatan di luar. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan Surat Pencatatan Hak Ahli Waris menyebabkan masyarakat tidak melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Hal ini memperlambat proses pelayanan karena pegawai harus memberikan penjelasan tambahan dan menunggu kelengkapan berkas dari masyarakat .

Meskipun telah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, konsisten, aman, nyaman, dan pasti, pelaksanaannya di lapangan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap SOP dan ketidakmampuan dalam mengimplementasikannya secara konsisten. Secara keseluruhan, kesenjangan masalah ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki manajemen tugas dan alokasi

sumber daya di Kantor Kecamatan Pasar Minggu. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan Surat Hak Ahli Waris.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

- 1) Menurut penelitian oleh Wijaya (2019), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan meliputi motivasi intrinsik dan ekstrinsik.
- 2) Dalam studi yang dilakukan oleh Santoso et al. (2020), ditemukan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 3) Hasil penelitian oleh Rahman (2021) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 4) Penelitian oleh Setiawan (2022) mengungkapkan bahwa sistem reward dan punishment mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 5) Dalam studi yang dilakukan oleh Cahyono (2018), ditemukan bahwa iklim organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 6) Hasil penelitian oleh Susanto et al. (2020) menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 7) Menurut penelitian oleh Prasetyo (2019), kompetensi pegawai negeri sipil berperan penting dalam meningkatkan kinerja di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 8) Dalam studi yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2021), ditemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 9) Hasil penelitian oleh Hidayat (2018) menunjukkan bahwa faktor kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.
- 10) Penelitian oleh Firmansyah (2022) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menyediakan wawasan yang spesifik dan mendalam tentang kinerja PNS di tingkat kecamatan, dengan fokus pada Kantor Kecamatan Pasar Minggu. Dalam konteks penelitian ini, ada kebaruan dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja PNS di tingkat lokal, terutama di kecamatan, yang sering kali menjadi unit pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Penelitian ini juga memberikan kontribusi baru dalam pemahaman tentang bagaimana aspek-aspek seperti motivasi, kompetensi, lingkungan kerja, dan sistem penghargaan mempengaruhi kinerja PNS di tingkat kecamatan, yang dapat membuka jalan untuk strategi-strategi perbaikan yang lebih efektif di masa depan. Oleh karena itu, skripsi ini tidak hanya memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kinerja PNS di tingkat lokal, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan publik di tingkat kecamatan.

## **1.5. Tujuan.**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.
- c. Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian untuk menjelaskan desain dan metode penelitian. Menurut Fernandes Simangunsong (2017:12), Penelitian adalah proses pengumpulan dan analisis data secara logis untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan penelitian diperlukan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah data saat proses pengamatan dan penelitian berlangsung. Pendekatan penelitian digunakan untuk untuk mengetahui segala informasi dari suatu masalah di lapangan dan mengetahui kebenaran, membandingkan suatu fenomena atau peristiwa dan sebagai pemecah masalah antara fokus dan lokus yang berkaitan dengan teori yang digunakan.

Dalam pelaksanaan sebuah penelitian dibutuhkan pendekatan penelitian. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015:366) “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang datanya diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam triangulasi, dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya januh”. Kemudian Creswell dalam Sugiyono (2015:368) menyatakan “proses analisis data kualitatif bersifat induktif, analisis data bersifat induktif, analisis data bersifat bottom-up (dari bawah ke atas). Data spesifik yang telah diidentifikasi dikembangkan menjadi tema umum sehingga bermakna mudah dipahami dengan metode deskriptif”.

Peneliti menyimpulkan dalam melaksanakan penelitian ini, Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif induktif, mempelajari, mengamati, memahami, dan menggali masalah yang terjadi di lokasi penelitian. Setelah itu, peneliti menganalisis dan membandingkan masalah tersebut dengan teori atau peraturan perundang-undangan yang relevan. Dengan demikian, pengamatan tersebut memungkinkan peneliti untuk menilai, menarik kesimpulan, dan memberikan masukan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dibahas.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Kinerja PNS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan hak ahli waris ini bisa berjalan dengan baik sesuai standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kecamatan melalui keputusan Camat Kecamatan Pasar Minggu Nomor 588 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Pasar Minggu mengingat Instruksi Walikota Administrasi Jakarta Selatan Nomor E-0009 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan dan Kecamatan. Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar

Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan terbagi menjadi 5 dimensi Kinerja Pegawai yang diambil dari teori Agus Dwiyanto, 2006 ialah:

### **3.1.1 Produktivitas**

Berdasarkan wawancara dengan para pejabat dan staf di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Kota Administrasi Jakarta Selatan, produktivitas kinerja pegawai negeri sipil di sana sangat ditekankan pada pencapaian kinerja yang optimal dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan sistem one day service, pelayanan kepada masyarakat diupayakan agar selesai dalam satu hari, tanpa menunggu lama. Hal ini menunjukkan inovasi baru dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang didukung oleh koordinasi antar bagian dan adopsi teknologi seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Selain itu, ketepatan kinerja juga menjadi fokus utama dalam menangani kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran. Langkah-langkah penanganan pelayanan telah mencapai target yang ditetapkan dan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Evaluasi terus-menerus dilakukan terhadap laporan kinerja pegawai dan aduan masyarakat untuk memastikan pelayanan yang optimal. Pegawai juga diberikan kebebasan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana kantor guna menunjang kinerja mereka secara efektif.

Pendekatan kedisiplinan, profesionalisme, dan kerja sama antar pimpinan dan staf menjadi landasan dalam menjaga ketepatan kinerja. Para pegawai didorong untuk menyelesaikan tugas dengan tidak ditunda-tunda, serta memberikan pelayanan dengan sabar dan hati yang lunak kepada masyarakat. Ini mencerminkan komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan yang tinggi dan memastikan bahwa setiap tugas diselesaikan dengan baik sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Dari wawancara tersebut, terlihat bahwa upaya-upaya tersebut telah mendukung produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Kota Administrasi Jakarta Selatan.

### **3.1.2 Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat dan staf Kantor Kecamatan Pasar Minggu, Kota Administrasi Jakarta Selatan, serta observasi peneliti, terungkap bahwa kualitas pelayanan pegawai di bulan Maret 2023 mengalami penurunan atau tidak optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Diantaranya adalah masyarakat yang tidak lengkap menyiapkan dokumen atau persyaratan pengurusan Surat Hak Ahli Waris, adanya indikasi kebohongan dari beberapa ahli waris yang memanipulasi data, serta tidak adanya pembaharuan dokumen yang mengakibatkan beberapa dokumen tidak dapat terverifikasi keabsahannya.

Meskipun pegawai telah menerapkan sistem one day service untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, namun tetap ditemukan kendala-kendala tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya perubahan dalam SDM yang lebih produktif untuk menghasilkan pelayanan yang lebih prima. Diperlukan upaya untuk meningkatkan tanggung jawab dan profesionalisme pegawai dalam menangani setiap pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu telah menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugasnya, dengan memastikan penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan analisis jabatan masing-masing. Mereka juga berusaha mengatasi kendala-

kendala yang dihadapi, meskipun masih ditemukan masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan pelayanan. Selain itu, pegawai juga menunjukkan sikap profesionalitas dalam melayani masyarakat, dengan tetap menjaga sikap, mengontrol diri, dan memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, salam serta tutur bahasa yang sopan dan empati. Melalui sikap tanggung jawab dan profesionalisme ini, diharapkan kualitas pelayanan pegawai dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

### **3.1.3 Responsivitas**

Responsivitas pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan memegang peran penting dalam memastikan pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Menurut konsep yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto, responsivitas ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, penyusunan agenda dan prioritas pelayanan, serta pengembangan program pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan mereka (Agus Dwiyanto, 2006). Dalam konteks ini, peneliti memfokuskan pada pelayanan Surat Hak Ahli Waris yang dihadapi oleh pegawai di bawah bagian seksi pemerintahan. Responsivitas pegawai terutama tercermin dalam inovasi program pelayanan kinerja yang dilakukan, seperti penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, serta pengembangan program seperti pelayanan keliling yang menjangkau langsung ke masyarakat.

Dalam dimensi responsivitas, terdapat dua indikator utama yang diperhatikan, yaitu inovasi program pelayanan kinerja dan keterampilan kinerja pegawai. Pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu telah berhasil mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan, seperti pelayanan online, antar jemput izin bermobile, dan pelayanan keliling, yang semuanya bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan. Selain itu, keterampilan kinerja pegawai juga menjadi faktor penentu dalam menangani berbagai permasalahan dan memastikan pelayanan yang berkualitas. Keterampilan ini mencakup kemampuan multi-tasking, fleksibilitas dalam pekerjaan, dan penguasaan terhadap teknologi informasi yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Melalui upaya-upaya ini, Kantor Kecamatan Pasar Minggu mampu meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas yang ditunjukkan oleh pegawai, baik melalui inovasi program pelayanan maupun keterampilan kinerja yang dimiliki, merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang kuat antara birokrasi dengan masyarakat. Dengan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta menerapkan solusi-solusi inovatif dalam pelayanan, Kantor Kecamatan Pasar Minggu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan.

### **3.1.4 Responsibilitas**

Responsibilitas pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan mencakup kemampuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi yang berlaku, baik secara eksplisit maupun implisit. Hal ini mencerminkan dedikasi dan integritas mereka dalam memastikan bahwa pekerjaan mereka dilakukan dengan baik, tanpa melanggar aturan atau tata tertib administrasi yang berlaku. Responsibilitas ini juga mencakup tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, keluarga, dan lingkungan sosial, serta kesiapan untuk bertindak sesuai dengan kewajiban yang telah ditugaskan.

Dalam konteks responsibilitas, salah satu indikator pentingnya adalah daya tanggap pegawai dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu menunjukkan kemampuan yang baik dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Mereka melakukan koordinasi antar-sektoral, melakukan monitoring secara cermat, serta menindaklanjuti persoalan pelayanan atau data yang muncul. Langkah-langkah yang diambil oleh pegawai dalam menindaklanjuti pelayanan juga harus solutif, dengan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, serta bersikap kooperatif dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Hasil wawancara dengan berbagai pihak, termasuk pimpinan dan masyarakat, menegaskan bahwa responsibilitas pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan sangat penting dalam memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Sikap tanggap, responsif, dan solutif dari pegawai dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat merupakan aspek kunci dalam membangun hubungan yang baik antara birokrasi dan masyarakat. Dengan menjunjung tinggi nilai responsibilitas ini, Kantor Kecamatan Pasar Minggu terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi seluruh warga masyarakatnya.

### **3.1.5 Akuntabilitas**

Dalam konteks akuntabilitas di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan, terdapat pemahaman yang kuat mengenai pentingnya menjalankan kebijakan dan kegiatan birokrasi publik sesuai dengan prinsip administrasi yang benar. Pegawai di kantor ini berupaya untuk memastikan bahwa setiap program yang dirumuskan dan kegiatan yang dilaksanakan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dapat memberikan pelayanan prima dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan kesadaran akan tanggung jawab mereka terhadap masyarakat dan kesiapan untuk bertindak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Fokus dan prioritas menjadi aspek penting dalam menjaga akuntabilitas kinerja pegawai di kantor tersebut. Mereka didorong untuk mengatur waktu dan energi mereka agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Dengan mengutamakan fokus dan memberikan skala prioritas dalam pelayanan, pegawai dapat memberikan respons yang cepat dan solutif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, mereka juga berupaya untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan dengan mengelola waktu secara efektif.

Pertanggungjawaban menjadi landasan utama dalam menjaga integritas dan kredibilitas pegawai di Kantor Kecamatan Pasar Minggu. Melalui laporan pertanggungjawaban yang transparan dan keterbukaan dalam menjalankan prosedur pelayanan, pegawai menunjukkan keseriusan mereka dalam menjalankan tugas dengan integritas dan kedisiplinan yang tinggi. Langkah-langkah seperti penggunaan aplikasi untuk mengukur kepuasan masyarakat dan peningkatan kedisiplinan pegawai juga menjadi bagian dari upaya mereka untuk terus meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

## **3.2 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Dalam menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pelayanan surat pernyataan Hak Ahli Waris mendapatkan hambatan selama peneliti melaksanakan penelitian dengan metode observasi,

wawancara dan dokumentasi. Hambatan yang terjadi dalam analisis peneliti terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil dikantor Kecamatan Pasar Minggu, diantaranya adalah:

### **1. Kualitas Pelayanan Dalam Tanggung Jawab Pegawai**

Dalam hal tugas pokok dan fungsi pekerjaan mendapatkan hambatan yakni, pegawai harus meneliti Kembali dokumen-dokumen atau persyaratan yang diberikan oleh masyarakat karena dokumen tidak lengkap dan ada yang hilang dan juga dalam pelayanan pernyataan Surat Hak Ahli Waris ini rata-rata sudah lama, bahkan ada yang hilang dan masyarakatnya yang awam. Jadi membuat pegawai harus mengecek dan mencari dokumen tersebut dalam arsip. Padahal pegawai kecamatan sudah memberikan prosedur pelayanan dibidang Surat Hak Ahli Waris.

### **2. Professional Pegawai Dalam Waktu Pelayanan Kurang Optimal**

Pegawai Negeri Sipil dikantor Kecamatan Pasar Minggu mengalami hambatan jika dalam pelayanan pernyataan Surat Hak Ahli Waris ini pastinya membutuhkan tanda tangan pejabat sedangkan pejabat tertinggi dikantor Kecamatan Pasar Minggu ialah Camat yang memiliki waktu tentatif bisa ada urusan diluar kantor dan jadwal seperti ini yang tidak bisa diprediksi sedangkan Surat Hak Ahli Waris ini merupakan kebutuhan yang cepat harus diurus karena menyangkut hubungan internal keluarga dalam hal ahli waris dari orang yang sudah meninggal diberikan kepada penanggung jawab ahli waris.

### **3. Insub Koordinasi Pegawai Secara Berjenjang**

Terjadi hambatan yakni, insub koordinasi dari sektor kelurahan kepada kecamatan karena harusnya Ketika kebutuhan pembuatan Surat Hak Ahli Waris ini ada yang dari kelurahan harusnya sudah finish data datanya, tapi pada nyatanya Ketika berjenjang ke kecamatan setelah dicek Kembali data dari kelurahan itu tidak lah lengkap jadi harus di lengkapi lagi dikecamatan dengan dikomunikasikan Kembali kepada kelurahan. Hambatan ini membuat pelayanan jadi lama dan antrian pengajuan pembuatan Surat Hak Ahli Waris jadi menumpuk tidak bisa efektif dan efisien terselesaikan. Serta tidak semua masyarakat paham literasi berbasis TI. Dan pembuatan pernyataan Surat Hak Ahli Waris ini prosedurnya lama dikarenakan berjenjang dulu dari tanda tangan RT, lalu RW lalu saksi saksi yang dihadirkan dan seharusnya dalam pelibatan saksi ini jangan diambil dari keluarga melainkan saksi diluar keluarga supaya lebih netral.

### **4. Permasalahan Internal Keluarga Tidak Transparan**

Banyak terjadi kericuhan didalam pembuatan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris ini dari silsilah warga yang disembunyikan dan ditutupi karena masyarakat berorientasi hanya mengincar harta warisan saja tidak menjaga Hak Asasi Manusia si penerima hak warisan tersebut karena anak saudara itu bisa ricuh soal hak warisan ini dan adanya indikasi kebohongan.

### **5. Surat Hak Ahli Waris Belum Bisa Modern**

Surat Hak Ahli Waris ini masih menggunakan surat yang dilengkapi dokumen dokumen yang harus perlu tanda tangan secara manual, datang ke RT, RW lalu kelurahan serta kecamatan, dan fleksibilitas waktu pejabat seperti camat yang menandatangani tidak bisa disesuaikan jadi menghambat waktu pembuatan Surat Hak Ahli Waris ini karena belum ada tanda tangan secara elektroniknya kalau dipelayanan Hak Ahli Waris dikarenakan butuh keabsahan dari pemilik dokumen yang sudah meninggal dan dokumen penerima Hak Ahli Waris, tetapi dalam era yang sudah berkembang ini harusnya sudah ada aplikasi atau masukkan saja diaplikasi Jakevo dan Jaki guna untuk memudahkan mobilisasi pembuatan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris ini.

### **3.3 Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Dari hambatan yang didapat oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, Upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam mengatasi hambatan diatas adalah:

#### **1. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Goes to Mall**

Pelayanan Hak Ahl Waris dan juga pelayanan yang lainnya dari kantor kecamatan Pasar Minggu sudah membuat inovasi yakni: AJIB (Antar Jemput Izin Bermobile) Dimana pegawai sudah turun kelapangan mensosialisasikan kepada masyarakat supaya lebih mengetahui prosedur pelayanan dikantor kecamatan Pasar Minggu, Pelayanan Fasilitas Umum keliling, Dimana membuka bagi warga yang ingin bertanya mengenai pelayanan bisa tanpa ke kantor melainkan di tengah-tengah masyarakat. Juga adanya inovasi JEBOLINAH (Jemput Bola Izin Usaha) yakni pegawai mendatangi rumah bagi masyarakat yang awam ataupun lansia untuk mengurus surat dan dokumen yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diajukan oleh masyarakat tersebut.

#### **2. Sosialisasi Standar Operasional Prosedur**

Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan membuat jadwal seminggu sekali untuk istilahnya Woro-Woro yang mana kegiatan ini guna untuk membuka ruang diskusi agar masyarakat lebih bisa mengetahui SOP yang berlaku dan Ketika datang ke kantor Kecamatan Pasar Minggu tidak ada dokumen yang kurang, jadi semuanya siap guna untuk mepercepat waktu pelayanan.

#### **3. Rancangan Input Data Surat Pernyataan Hak Ahli Waris**

Adanya Upaya merancang aplikasi Input Data Surat Pernyataan Hak Ahli Waris ini supaya masyarakat lebih mudah dalam membuat surat tersebut, bagi masyarakat yang terkendala mobilisasi dari rumah ke kantor Kecamatan Pasar Minggu ataupun rumah yang jauh, hanya dirumah saja lengkapi dokumen yang ada tinggal input menggunakan internet dan juga kedepannya dibuat tanda tangan barcode dari Kantor Kecamatan supaya tidak menunggu nunggu kehadiran dari pejabat perangkat daerah baik itu Kelurahan maupun Kecamatan. Tetapi dalam hal ini masyarakat didasari pengetahuan mengenai teknologi informasi dan pengalaman cara pengaplikasiannya supaya jangan sampai salah dan memiliki jaringan internet yang bagus supaya data yang di input tidak double ataupun error.

### **IV. KESIMPULAN**

Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan sudah maksimal dalam melakukan pelayanan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan para Pegawai Negeri Sipil yang selalu mematuhi peraturan serta menerapkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, selain itu para Pegawai Negeri Sipil sudah mencapai target Sasaran Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang menghambat kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan antara lain berupa faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu masyarakat belum memahami syarat administratif seperti dokumen yang diperlukan tidak lengkap ataupun sudah tidak bisa terbaca sehingga menimbulkan Pegawai Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan mengeluarkan surat keabsahan lainnya supaya Hak Ahli Waris dapat tepat sasaran. Faktor internal yang menghambat kinerja berupa kurangnya jumlah Pegawai Negeri Sipil

Kecamatan Pasar Minggu dan mayoritas sudah mendekati masa pensiun sehingga tidak bisa melaksanakan pelayanan dengan cepat. Upaya yang sudah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pasar Minggu dalam meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu berupa menciptakan inovasi dalam melakukan pelayanan berupa PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) goes to mall, Sosialisasi SOP, dan Rancangan input data surat pernyataan ahli waris. Inovasi tersebut meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Pasar Minggu karena dapat membuka ruang diskusi dengan masyarakat sehingga akan mempermudah proses layanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Keterbatasan dari penelitian ini adalah dari waktu penelitian, sumber daya dan cakupan geografis yang terbatas hanya di Kota Jakarta Selatan, sehingga generalisasi temuan untuk daerah lain mungkin perlu dilakukan dengan hati-hati. Dalam hal ini, penelitian ini dapat dibahas dengan melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan dan melakukan penelitian lintas daerah untuk mendapatkan solusi yang lebih luas. Dari segi pembahasan, penelitian ini dapat memberikan tambahan data untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas solusi yang diusulkan. Selain itu, penelitian masa depan dapat lebih memperhatikan aspek keinginan dari solusi yang diusulkan. Dari sudut pandang penulis, penelitian selanjutnya dapat lebih menekankan pada implementasi dan evaluasi dari solusi yang dihasilkan, serta melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan untuk memastikan penerimaan dan kelangsungan solusi tersebut.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penting untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengambil sampel yang lebih representatif dari berbagai kantor kecamatan di Jakarta Selatan atau bahkan di seluruh DKI Jakarta. Ini akan membantu dalam memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja PNS di tingkat kecamatan. Selanjutnya, penelitian lanjutan bisa lebih mendalam dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja PNS secara spesifik, seperti motivasi, kompetensi, lingkungan kerja, atau sistem penghargaan dan pengakuan. Dengan demikian, akan dapat ditemukan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja PNS di tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian masa depan juga bisa mengeksplorasi penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja PNS. Misalnya, dengan mengimplementasikan sistem manajemen kinerja berbasis teknologi yang dapat memantau, mengevaluasi, dan memberikan umpan balik secara real-time kepada para pegawai. Terakhir, penting untuk menyelidiki dampak dari perubahan kebijakan atau regulasi terhadap kinerja PNS di tingkat kecamatan. Hal ini akan membantu dalam menyusun rekomendasi kebijakan yang lebih tepat guna dalam meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian masa depan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja PNS dan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan kontribusi yang diberikan oleh semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Tanpa kerjasama dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Terima kasih juga kepada pemerintah daerah, pemangku kepentingan, dan informan yang telah memberikan wawasan dan data yang berharga untuk penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan sistem pengelolaan sampah di Kota Jakarta Selatan menjadi inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih atas kesempatan dan dukungan yang diberikan dalam perjalanan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2006). *Transparansi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Cahyono, A. (2018). The Role of Organizational Climate on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Firmansyah, R. (2022). The Contribution of Information and Communication Technology to the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Hidayat, B. (2018). The Influence of Compensation Factors on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Nugroho, S., et al. (2021). The Influence of Organizational Culture on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Prasetyo, T. (2019). The Role of Civil Servant Competence in Improving Performance in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Rahman, A. (2021). The Contribution of Transformational Leadership to the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Santoso, B., et al. (2020). The Impact of Training and Development on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Sedarmayanti. (2011). *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*. : Mandar Maju.
- Setiawan, D. (2022). The Influence of Reward and Punishment Systems on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, F., et al. (2020). The Impact of Work Environment on the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.
- Wijaya, S. (2019). Factors Influencing the Performance of Civil Servants in the Pasar Minggu Sub-District Office, South Jakarta. Jakarta: University of Jakarta.