

# EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG

Nyimas Sindy Rahmayani Putri  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang  
[nyimassindy711@gmail.com](mailto:nyimassindy711@gmail.com)

## ABSTRAK

Nyimas Sindy Rahmayani Putri, 2025, Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan kota Palembang, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing Utama (1) H. Suparman, S.Sos., S.Pdi., M.Si dan Pembimbing Pendamping (II) dan Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Kinerja pegawai merupakan suatu masalah yang harus mendapatkan perhatian serius dari pihak instansi tersebut karena peningkatan kinerja pegawai itu tidak akan terjadi dengan sendirinya, tetapi harus ada usaha dan peran serta baik dari pihak instansi maupun dari pihak pegawai itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa, Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi Pustaka. Teknik Analisa data yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang belum cukup maksimal. Hal ini dilihat dari beberapa aspek, seperti prosedur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional, pengelolaan waktu yang efektif masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan, serta biaya pelayanan yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Selain itu, kompetensi pegawai, motivasi kerja, dan pemanfaatan peluang juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci: Efektivitas dan Kinerja Pegawai**

## ABSTRACT

Nyimas Sindy Rahmayani Putri, 2025, *Service Effectiveness in Improving Employee Performance at the Palembang City Transportation Agency*, Public Administration Department, Satya Negara Palembang State Administrative College (STIA). Primary Advisor (1) H. Suparman, S.Sos., S.Pdi., M.Si., and Secondary Advisors (2) and Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

*Effectiveness is how well a job is done, the extent to which people produce output according to expectations. This means that if a job can be completed according to plan, both in terms of time, cost, and quality, it can be said to be effective. Employee performance is an issue that requires serious attention from the agency because improving employee performance will not happen by itself; it requires effort and participation from both the agency and the employees themselves. This study aims to determine and analyze the effectiveness of service in improving employee performance at the Palembang City Transportation Agency. This study employed qualitative research methods. Data collection techniques included observation, interviews, documentation, and literature review. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*Based on the research results and discussion, it can be concluded that service effectiveness in improving employee performance at the Palembang City Transportation Agency is not yet optimal. This is evident from several aspects, such as service procedures that still need improvement to ensure compliance with operational standards, effective time management that needs to be improved to increase service responsiveness, and service costs that need to be optimized to increase efficiency and effectiveness. Furthermore, employee competency, work motivation, and opportunity utilization also need to be improved to enhance employee performance and service quality.*

**Keywords: Employee Effectiveness and Performance**

## PENDAHULUAN

Efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Secara umum, pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain pelayanan ini sangat penting dalam membangun hubungan baik antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Di dalam pelayanan publik, misalnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai contoh, dalam sektor pendidikan, kesehatan, atau administrasi pemerintahan, pelayanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan rakyat. Di sektor bisnis, pelayanan berfokus pada upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas cepat, dan ramah. Layanan pelanggan baik berperan Undang-Undang Dasar 1945 Negara dan Pemerintah, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

Dinas perhubungan Kota Palembang yang beralamat di Jalan Pangeran sidi ing laut Kota Palembang adalah suatu Instansi Pemerintah yang bertanggung jawab dalam program pelaksanaan pembangunan sub sektor Tenaga Kerja di Kota Palembang. Dinas perhubungan kota Palembang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam bidang Tenaga Kerja sesuai dengan kewenangannya, melaksanakan tugas pembantuan pencarian tenaga kerja yang ditugaskan oleh pemerintah sesuai dengan kewenangannya, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pemerintah pusat. Dinas perhubungan Kota Palembang mempunyai peranan yaitu merumuskan kebijakan teknis di bidang Tenaga Kerja, melaksanakan pengawasan serta perlindungan, kesehatan, kesejahteraan tenaga kerja, dan menyelenggarakan fasilitas bursa kerja, hubungan industrial, dan informasi pasar kerja Informasi pasar kerja sangat dibutuhkan bagi seseorang yang ingin mencari pekerjaan khususnya warga Kota Palembang.

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai Tujuan dari peningkatan kinerja ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai. Peningkatan kinerja pegawai merupakan hal yang penting mengingat manusia lah yang mengelola modal, sumber alam dan teknologi, sehingga dapat memperoleh keuntungan: darinya.

Dari uraian di atas dapat kita lihat bahwasanya kinerja pegawai merupakan suatu masalah yang harus mendapatkan perhatian serius dari pihak instansi tersebut karena peningkatan kinerja pegawai itu tidak akan terjadi dengan sendirinya, tetapi harus ada usaha dan peran serta baik dari pihak instansi maupun dari pihak pegawai itu sendiri. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan cara meningkatkan efektivitas dan pelayanan kerja. Dengan cara tersebut diharapkan dapat menjamin kepuasan pegawai dan memungkinkan pegawai mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan observasi, penulis menemukan indikasi masalah yaitu masih kurangnya akan tingkat pelayanan kerja pegawai, sehingga masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran pelayanan kerja. Contohnya masih banyak pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan, terlambat masuk kerja, pulang sebelum jam kerja selesai, sehingga tidak menyelesaikan tugas dan melalaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas perhubungan Kota Palembang".

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang?

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Efektivitas

Secara umum, pengertian efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Ada juga yang menjelaskan arti efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Menurut Gibson (Bungkaes 2013:6), pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

### 1. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar

para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c) Kepuasan kerja
  - d) Kemampuan berlabar
  - e) Pencarian sumber daya
- aitu; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

## 2. Faktor-Faktor Efektifitas Kerja

Menurut Gie faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

1. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit
2. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas- tugas yang dilegalisikan kepada mereka.
3. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Demikian pula sebaliknya
4. Motivasi, pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
5. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kuserja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas
6. Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan
7. Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

## Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

## Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut

bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013: 85) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa,

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Business service
2. Trade sevice,
3. Infrastruktur service,
4. Sosial and personal service
5. Public administration
- 6.

## 1. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2012:8), unsur- unsur tersebut anatara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan.

Menurut Wolkins, Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan.
2. Pendidikan.
3. Perencanaan
4. Strategi
5. Komunikasi
6. Total Human Reward dan recognition

## 3. Fungsi Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Fungsi pelayanan masyarakat (Publik Service Functions) Pendidikan
  - Kesehatan Masyarakat
  - Kesehatan Lingkungan
  - Penataan Jaringan Jalan dan Taman
  - Penyediaan Air Bersih
2. Fungsi Pembangunan (Development Functions)
  - Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
  - Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri)
  - Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
  - Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.
3. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (Prospective Functions)
  - Penciptaan ketertiban dan ketentraman
  - Perlindungan terhadap bencana alam
  - Perlindungan terhadap kebakaran

#### 4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 5. Indikator Pelayanan

Adapun indikator pelayanan kerja menurut fathoni dalam hartatik (2018:200) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

### Kinerja

#### 1. Pengertian Kinerja

Menurut lembaga administrasi Negara Republik Indonesia (2013) kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi, organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi.

#### 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Harbani Pasolong (2010:186) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang.
- d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f) Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

#### 3. Indikator Kinerja

Kinerja karyawan secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Menurut Wibowo (2017:85), ada beberapa indikator kinerja, yaitu

1. Tujuan.
2. Standar
3. Umpan Balik
4. Alat atau sarana
5. Kompetensi
6. Motivasi
7. Peluang

#### 4. Upaya Peningkatan Kinerja

Menurut Stoner dalam Sutrisno (2010:184-185) mengemukakan adanya empat cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu

1. Diskriminasi  
Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak dalam konteks penilaian kerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi.
2. Pengharapan  
Dengan memerhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi.
3. Komunikasi  
Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para pegawai dan secara akurat mengomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan

dan masalah apa saja yang dihadapi para pegawai dan bagaimana cara mengatasinya.

## **PROSEDUR PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan untuk mengkaji permasalahan mengenai Efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas perhubungan kota Palembang adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan tentang suatu fenomena atau keadaan yang terjadi. Jenis penelitian kualitatif diambil karena lebih efektif terhadap pemberian gambaran maupun keadaan objek berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif objek dapat diteliti serta digambarkan dengan lebih detail dan jelas.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam proposal penelitian ini, adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti

#### **1. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan atau peninjauan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dan melaksanakan serangkaian kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan objek penelitian untuk memperoleh data yang aktual mengenai Efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas perhubungan kota Palembang

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan tatap wajah antara narasumber dan peneliti guna untuk memperoleh keterangan maupun penjelasan informasi yang akurat secara mendalam mengenai Efektivitas Pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas perhubungan kota Palembang

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk data yang diperlukan atau sebagai aktivitas atau proses penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan berbagai sumber informasi. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tentang Efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas perhubungan kota Palembang

#### **4. Studi Pustaka**

Studi pustaka ialah metode pengumpulan data kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku referensi dan jurnal yang relevan dan berhubungan dengan objek yang sedang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (Dalam Jaya,2020:166-168) mengemukakan bahwa kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang dilakukan dengan cara memilih, memusatkan, menyederhanakan dan memfokuskan data yang ditemukan di lapangan berdasarkan catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti dari hasil wawancara dengan sumber data (informan).

#### **2. Penyajian Data (Data Display)**

Langkah selanjutnya setelah dilakukan reduksi data adalah penyajian data. Data disajikan dalam bentuk, tabel, grafik, dan sebagainya. Dalam proses penyajian data, peneliti dapat menerima input dari peneliti lainnya, sehingga data tersebut dapat tersusun jelas dan lebih mudah dipahami.

#### **3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion)**

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan (conclusion). Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti masih bersifat sementara, dimana peneliti masih dapat menerima saran dari peneliti lainnya. Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti dapat berubah jika peneliti menemukan bukti-bukti baru pada saat melakukan penelitian di lapangan, sehingga peneliti memperoleh kesimpulan akhir yang lebih meyakinkan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang, tentang Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Palembang, maka penulis dapat menyusun hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Palembang dengan indikator-indikator sebagai berikut:

#### **A. Pelayanan kerja**

Data tentang Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut fathoni dalam hartatik (2018:200). Berikut adalah hasil wawancara dengan narasumber yang berdasarkan beberapa indikator menurut fathoni dalam hartatik (2018:200).

#### **1. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah atau tahapan yang sistematis dan terstruktur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.Si selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Mencakupi berbagai layanan terkait perizinan, rekomendasi dan pengawasan di bidang perhubungan. Seperti, surat izin insidensial” (wawancara pada hari jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Sesuai persyaratan yang telah ditetapkan oleh dinas” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pemantauan seperti, menjaga sikap, mengawasi are kinerja, mencatat kejadian dan motivasi” (wawancara pada hari jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Pelayanan dilakukan sesuai aturan yang berlaku. Masyarakat mengajukan permohonan, kemudian dilakukan pemeriksaan dokumen, proses administrasi, hingga layanan selesai diberikan. Prosedurnya dibuat agar lebih cepat dan sederhana” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dinas Perhubungan Kota Palembang menyediakan beberapa prosedur pelayanan, antara lain Pemungutan Retribusi Daerah, Pelayanan Angkutan Umum dan Sistem Informasi Kepegawaian” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan dilakukan sesuai standar operasional yang sudah ditetapkan, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi berkas, hingga pemberian layanan. Semua tahapan dirancang agar transparan, cepat, dan mudah dipahami masyarakat” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di instansi tersebut telah dirancang untuk memenuhi standar operasional yang jelas dan transparan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta mencakup berbagai aspek seperti perizinan, rekomendasi, pengawasan, dan administrasi yang dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.

## **2. Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses atau tugas pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan atau permintaan hingga penyelesaian akhir, dengan standar waktu yang telah ditetapkan untuk memastikan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Menetapkan prioritas, membuat jadwal harian menghindari penundaan tugas serta meminimalkan gangguan” (wawancara pada hari jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Dengan cara seefisien mungkin dan secepatnya” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Responsif terhadap pertanyaan dan keluhan Masyarakat memberikan Solusi yang tepat, menjaga komunikasi yang jelas dan efektif. Serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berbeda” (wawancara pada hari jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Waktu dikelola dengan membagi tugas sesuai bidang masing-masing, sehingga pekerjaan bisa berjalan paralel. Selain itu, penggunaan sistem digital membantu mempercepat proses tanpa harus menunggu terlalu lama” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Pahami Kebutuhan Pelanggan, Berikan Informasi yang Jelas, Tanggap dan Responsif, Berikan Pelayanan yg ramah, Pastikan Kualitas Pelayanan dan Terus Meningkatkan Diri” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan Bapak Miko Ramli Pratama menurut selaku staf menyatakan bahwa:

“Pengelolaan waktu dilakukan dengan cara menyusun jadwal kerja, menetapkan skala prioritas, serta memanfaatkan teknologi informasi agar proses lebih efisien. Koordinasi antarbagian juga penting supaya pelayanan tidak terhambat” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan waktu dan pelayanan yang efektif merupakan prioritas utama, dengan strategi seperti menetapkan prioritas, menyusun jadwal kerja, memanfaatkan teknologi informasi, serta meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui komunikasi yang jelas dan efektif.

## **3. Biaya pelayanan**

Biaya pelayanan adalah sejumlah uang atau biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau pelanggan sebagai imbalan atas jasa atau pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi, seperti biaya administrasi, retribusi, atau tarif lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Fokus utamanya antara pada pemanfaatan teknologi, optimisasi proses, peningkatan transparansi dan evaluasi berkelanjutan” (wawancara pada hari jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Memberikan kemudahan dan keringanan biaya pelayanan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Meningkatkan kualitas SDM, perbaikan proses kerja, dan menguatkan komunikasi secara kolaborasi” (wawancara pada hari jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Upaya efisiensi dilakukan dengan menekan penggunaan sumber daya yang tidak perlu dan mengutamakan pelayanan berbasis teknologi. Dengan begitu, biaya bisa ditekan tapi kualitas pelayanan tetap baik” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Ya, ada beberapa rencana dan strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan biaya pelayanan di masa depan, seperti: implementasi teknologi untuk mengoptimalkan proses pengelolaan biaya, analisis dan evaluasi biaya untuk mengidentifikasi area penghematan, Pengembangan sistem pengelolaan biaya yang lebih efektif dan efisien, Pelatihan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan biaya, dan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan pengelolaan biaya yang efektif dan efisien.” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Efisiensi akan ditingkatkan dengan digitalisasi layanan, pengurangan proses manual, serta pemanfaatan anggaran secara tepat sasaran. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan untuk mengidentifikasi biaya yang bisa dihemat tanpa mengurangi kualitas pelayanan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan biaya pelayanan dilakukan melalui pemanfaatan teknologi, optimalisasi proses, pengembangan SDM, dan evaluasi berkelanjutan, dengan tujuan untuk menekan biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan kemudahan bagi masyarakat.

#### **4. Produk pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil atau output dari suatu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan, seperti informasi, solusi, atau manfaat lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Izin proyek, pengawas angkutan, uji kelayakan kendaraan dan surat insedensil” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Izin usaha kendaraan bermotor, penerangan lampu jalan, call center, pengaduan traffic light, dan penerangan lampu jalan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Izin trayek angkutan umum, pengujian kendaraan bermotor, rekomendasi penggunaan badan jalan berjalan, serta pelayanan informasi dan transportasi” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Layanan yang disediakan mencakup perizinan angkutan, pengaturan lalu lintas, perpustakaan, hingga pengawasan transportasi umum. Ada juga layanan

informasi terkait keselamatan jalan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Layanan Angkutan Umum, Layanan Feeder, Pelayanan Parkir, Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Penumpang Umum.” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Dinas Perhubungan menyediakan layanan perizinan, pengaturan lalu lintas, pengawasan angkutan umum, manajemen terminal, perpustakaan, hingga pelayanan terkait keselamatan transportasi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan oleh dinas ini mencakup berbagai aspek, seperti perizinan angkutan, pengaturan lalu lintas, pengawasan transportasi umum, manajemen terminal, perpustakaan, pelayanan informasi terkait keselamatan jalan, serta layanan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan transportasi di Kota Palembang.

#### **5. Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana adalah fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan atau pelayanan, seperti gedung, peralatan, teknologi, dan lain-lain, yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang baik seperti kendaraan operasional yang layak, peralatan kerja yang modern, dan akses informasi yang cepat” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Sangat mempengaruhi karena untuk menunjang efisiensi dan efektivitas kinerja” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana yang memadai akan mendukung operasional, meningkatkan efisiensi kerja, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Jika sarana dan prasarana lengkap, pegawai lebih mudah bekerja. Misalnya komputer, jaringan internet, dan kendaraan dinas yang layak membuat kinerja lebih efektif dan tidak menghambat pelayanan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan mendukung proses kerja yang efektif dan efisien” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang memadai, seperti sistem komputerisasi, kendaraan operasional, dan fasilitas kantor, sangat menunjang kinerja. Dengan dukungan tersebut, pegawai bisa bekerja lebih cepat, nyaman, dan profesional” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang memadai, seperti kendaraan operasional yang layak, peralatan kerja yang modern, dan akses informasi yang cepat, sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena dapat mendukung proses kerja yang efektif dan efisien.

## **6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat atau pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Untuk memberikan pelayanan ke pada masyarakat, seorang pelayan publik perlu menerapkan beberapa kompetensi. Seperti, kompetensi teknis, (kemampuan menjalankan tugas secara standar), kompetensi mengenai mengelola waktu, kompetensi sosial, dan kompetensi etika” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Untuk memberikan pelayanan ke pada Masyarakat, seorang pelayan publik perlu menerapkan beberapa kompetensi. Seperti, kompetensi teknis, (kemampuan menjalankan tugas secara standar), kompetensi mengenai mengelola waktu, kompetensi sosial, dan kompetensi etika” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Menggunakan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang relevan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Pegawai berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan keterampilan masing-masing, menjunjung etika kerja, serta mengutamakan kepuasan masyarakat. Kompetensi juga terlihat dari kemampuan beradaptasi dengan perkembangan sistem kerja baru” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan melalui pelatihan, serta memahami kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang efektif

dan berkualitas” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut selaku Bapak Miko Ramli Pratama staf menyatakan bahwa:

“Kompetensi diterapkan dengan cara bekerja sesuai keahlian, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta mematuhi aturan yang berlaku. Pegawai juga dituntut terus belajar dan meningkatkan keterampilan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pelayanan publik mencakup kemampuan teknis, pengelolaan waktu, sosial, dan etika, yang diterapkan melalui peningkatan kemampuan dan pengetahuan, bekerja sesuai keahlian, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta mematuhi aturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## **B. Kinerja**

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Menurut Wibowo (2017:85), ada beberapa indikator kinerja, yaitu

### **1. Tujuan**

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Identifikasi semua tugas dan tujuan yang ingin dicapai, kemudian kategorikan berdasarkan kepentingan, serta dampaknya terhadap tujuan jangka panjang” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Identifikasi semua tugas dan tujuan yang ingin dicapai, kemudian kategorikan berdasarkan kepentingan, serta dampaknya terhadap tujuan jangka panjang” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Dengan memprioritaskan tugas dan kegiatan sehingga dapat fokus pada hal-hal yang paling penting dan signifikan sehingga mencapai tujuan dengan lebih efektif” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Prioritas biasanya ditentukan berdasarkan instruksi pimpinan dan kebutuhan mendesak masyarakat. Hal yang dianggap penting dan berpengaruh besar akan



lebih diutamakan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan menganalisis kebutuhan, menetapkan target yang jelas, dan mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan yang paling penting” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Prioritas ditentukan berdasarkan urgensi dan dampak terhadap masyarakat. Program yang langsung menyentuh kebutuhan publik biasanya ditempatkan sebagai prioritas utama” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penentuan prioritas dilakukan dengan mengidentifikasi tugas dan tujuan, mengkategorikan berdasarkan kepentingan dan dampaknya, serta mempertimbangkan kebutuhan mendesak masyarakat dan urgensi, sehingga dapat mencapai tujuan dengan lebih efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

## 2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, memberikan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, memberikan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Menetapkan prioritas yang jelas, atur manajemen waktu dengan baik, hindari gangguan dan memanfaatkan teknologi” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Caranya dengan meningkatkan disiplin, mematuhi SOP, serta memperbaiki kualitas pelayanan setiap hari. Evaluasi rutin juga penting agar bisa tahu kekurangan dan memperbaikinya” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan meningkatkan kemampuan dan kompetensi melalui pelatihan, serta menetapkan target kinerja yang jelas dan terukur untuk mencapai standar kinerja yang lebih tinggi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Standar kinerja ditingkatkan melalui kedisiplinan, mengikuti pelatihan, serta bekerja sesuai target dan indikator kinerja yang sudah ditetapkan instansi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, memberikan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan, serta memperbaiki kualitas pelayanan dan mematuhi SOP dengan melakukan evaluasi rutin untuk mencapai standar kinerja yang lebih tinggi.

## 3. Umpan Balik

Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Memberikan panduan yang jelas untuk perbaikan, memperkuat kekuatan, dan meningkatkan motivasi” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Memberikan panduan yang jelas untuk perbaikan, memperkuat kekuatan, dan meningkatkan motivasi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Memberikan informasi yang jelas kepada pegawai tentang kinerja mereka apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang sudah dilakukan dengan baik” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Masukan dari masyarakat dan atasan digunakan sebagai bahan refleksi. Kritik yang membangun akan dijadikan dasar untuk memperbaiki kualitas kerja” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan menerima dan menganalisis umpan balik untuk mengidentifikasi area perbaikan, serta mengimplementasikan perubahan dan peningkatan kinerja berdasarkan umpan balik tersebut” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Umpan balik dari masyarakat maupun atasan dijadikan bahan evaluasi. Dari sana, kelemahan bisa diperbaiki, dan keberhasilan bisa dipertahankan atau ditingkatkan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa umpan balik digunakan sebagai bahan evaluasi dan refleksi untuk memperbaiki kinerja pegawai, dengan memberikan panduan yang jelas untuk perbaikan, memperkuat kekuatan, dan meningkatkan motivasi, serta mengimplementasikan perubahan dan peningkatan kinerja berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan atasan.

#### **4. Alat atau sarana**

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Sudah memadai tetap harus dilakukan evaluasi menyeluruh serta ketersediaan dan kondisi sarana serta teknologi yang ada” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubag umum menyatakan bahwa:

“Sudah memadai tetap harus dilakukan evaluasi menyeluruh serta ketersediaan dan kondisi sarana serta teknologi yang ada” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staf menyatakan bahwa:

“Sangat baik” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Sebagian besar sudah mendukung, namun beberapa fasilitas masih perlu perbaikan, terutama dalam hal sistem online agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, namun belum ada informasi yang memastikan bahwa sarana atau teknologi yang digunakan sudah memadai” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Secara umum sarana dan teknologi sudah cukup mendukung, meski masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal digitalisasi dan sistem informasi transportasi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di kantor

dinas perhubungan sudah memadai dan mendukung kinerja pegawai, namun masih perlu dilakukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan pada beberapa fasilitas, terutama dalam hal digitalisasi dan sistem informasi transportasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **5. Kompetensi**

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Melalui berbagai cara termasuk pelatihan, Pendidikan pengalaman kerja, pengembangan diri” (wawancara pada hari Jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubag umum menyatakan bahwa:

“Melalui berbagai cara termasuk pelatihan, Pendidikan pengalaman kerja, pengembangan diri” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staf menyatakan bahwa:

“Mengikuti pelatihan atau memanfaatkan form pemberdayaan digital” (wawancara pada hari Jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Kompetensi dikembangkan melalui pelatihan internal, belajar dari pengalaman lapangan, serta mengikuti perkembangan regulasi terbaru di bidang transportasi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan mengikuti pelatihan, workshop, dan pendidikan lanjutan, serta menerapkan pengetahuan dan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Kompetensi dikembangkan melalui pelatihan, seminar, serta belajar dari pengalaman kerja sehari-hari. Pegawai juga didorong untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dikembangkan melalui berbagai cara, termasuk pelatihan, pendidikan, pengalaman kerja, workshop, seminar, dan pengembangan diri, serta menerapkan pengetahuan dan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan.

#### **6. Motivasi**

Motivasi bisa meliputi atasan yang memfasilitasi motivasi kepada pegawai dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta

umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintesis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Penghargaan dan pengakuan atas prestasi, lingkungan kerja yang positif dan mendukung, kesempatan untuk berkembang dan belajar, serta tujuan kerja yang jelas” (wawancara pada hari jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Penghargaan dan pengakuan atas prestasi, lingkungan kerja yang positif dan mendukung, kesempatan untuk berkembang dan belajar, serta tujuan kerja yang jelas” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Menciptakan lingkungan kerja yang positif, memastikan komunikasi yang efektif dan membangun hubungan yang sesama pegawai” (wawancara pada hari jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Motivasi muncul jika ada apresiasi dari pimpinan, suasana kerja yang nyaman, serta adanya peluang pengembangan diri. Insentif dan penghargaan juga berperan besar” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Penghargaan dan pengakuan, peluang pengembangan karir, lingkungan kerja yang nyaman, gaji dan tunjangan yang kompetitif, dan dukungan dan motivasi dari atasan.” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Motivasi meningkat jika ada lingkungan kerja yang kondusif, penghargaan atas prestasi, kepastian karir, serta dukungan sarana dan fasilitas yang memadai” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti penghargaan dan pengakuan atas prestasi, lingkungan kerja yang positif dan mendukung, kesempatan untuk berkembang dan belajar, serta tujuan kerja yang jelas, serta dukungan sarana dan fasilitas yang memadai, yang kesemuanya berperan dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

## 7. Peluang

Peluang merupakan pegawai perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reki SH.,M.SI selaku Kepala UPTD Terminal Ampera menyatakan bahwa:

“Perlu dilakukan indentifikasi peluang yang relevan dan bidang pekerjaan atau bisnis” (wawancara pada hari jumat, tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Rullyansyah SH selaku kasubbag umum menyatakan bahwa:

“Perlu dilakukan indentifikasi peluang yang relevan dan bidang pekerjaan atau bisnis” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrof Ismail SE selaku staff menyatakan bahwa:

“Meningkatkan keterampilan melalui pelatihan dan pengembangan, penetapan tujuan yang jelas” (wawancara pada hari jumat tanggal 22 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Sandrina Malaikiano selaku Staf menyatakan bahwa:

“Pegawai biasanya memanfaatkan peluang dengan cara belajar dari praktik terbaik, menggunakan teknologi baru, serta menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat maupun instansi lain” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak M Rizal Fahrozi Amd selaku staf menyatakan bahwa:

“Dengan mengidentifikasi peluang, mengembangkan strategi, dan mengimplementasikan rencana untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Miko Ramli Pratama selaku staf menyatakan bahwa:

“Peluang dimanfaatkan dengan mengikuti perkembangan teknologi, menjalin kerja sama dengan pihak lain, serta terbuka terhadap inovasi dalam memberikan pelayanan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa peluang dimanfaatkan dengan cara mengidentifikasi peluang yang relevan, mengembangkan strategi, meningkatkan keterampilan melalui pelatihan, serta menjalin komunikasi dan kerja sama dengan pihak lain, serta terbuka terhadap inovasi dan perkembangan teknologi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja.

## Pembahasan

Pembahasan dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimanakah Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang, maka penulis dapat menyusun hasil penelitian Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang dengan indikator-indikator sebagai berikut:

### A. Pelayanan kerja

Data tentang Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut Fathonik dalam Hartatik (2018:200). Berikut adalah hasil wawancara dengan narasumber yang berdasarkan beberapa indikator menurut fathonik dalam hartatik (2018:200).

### 1. Prosedur pelayanan

Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat terutama di bidang pelayanan. Meskipun belum sempurna tetapi pegawai sudah selalu mengupayakan yang terbaik. Melalui kerja sama dan partisipasi aktif dari semua pihak, diharapkan Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dapat menjadi lembaga yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang telah dirancang secara sistematis untuk memenuhi standar operasional yang jelas dan transparan, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Prosedur ini mencakup berbagai aspek penting, seperti proses perizinan yang sistematis dan akuntabel, penerbitan rekomendasi yang tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan, pengawasan yang efektif untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta administrasi yang dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah atau tahapan yang sistematis dan terstruktur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan.

### 2. Waktu penyelesaian

Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien dan tidak bertele-tele. Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang telah menjalankan prosedur dan standar operasional yang berlaku untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat diberikan dengan cepat dan tepat waktu.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses atau tugas pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan atau permintaan hingga penyelesaian akhir, dengan standar waktu yang telah ditetapkan untuk memastikan efisiensi dan kualitas pelayanan.

### 3. Biaya pelayanan

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang menyediakan berbagai layanan yang memiliki biaya yang berbeda-beda. Biaya pelayanan di Dishub Palembang dapat dibagi menjadi beberapa kategori. Biaya pelayanan di Dishub Palembang dapat dibayarkan melalui berbagai metode, seperti pembayaran tunai, pembayaran online, atau pembayaran melalui bank. Dishub Palembang juga menyediakan informasi tentang biaya pelayanan melalui website resmi atau kantor pelayanan.

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan biaya pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dilakukan melalui beberapa strategi, yaitu pemanfaatan teknologi untuk mengoptimalkan proses pelayanan, optimalisasi proses kerja untuk mengurangi biaya yang tidak perlu,

pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan pegawai, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa pengelolaan biaya pelayanan tetap efektif dan efisien.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), biaya pelayanan adalah sejumlah uang atau biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau pelanggan sebagai imbalan atas jasa atau pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi, seperti biaya administrasi, retribusi, atau tarif lainnya.

### 4. Produk pelayanan

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, Dishub Palembang telah menjadi contoh bagi lembaga pemerintah lainnya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Produk pelayanan Dishub Palembang sudah bagus dan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan.

Layanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas serta keselamatan transportasi di Kota Palembang. Dinas Perhubungan Kota Palembang juga menyediakan pelayanan informasi terkait keselamatan jalan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang keselamatan berlalu lintas.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), produk pelayanan adalah hasil atau output dari suatu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan, seperti informasi, solusi, atau manfaat lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

### 5. Sarana dan prasarana

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang telah berupaya untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang kurang layak dan memerlukan perbaikan atau peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana di Dishub Palembang, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana yang memadai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang, seperti kendaraan operasional yang layak, peralatan kerja yang modern, dan akses informasi yang cepat, sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai juga dapat mendukung proses kerja yang lebih cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), sarana dan prasarana adalah fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan atau pelayanan, seperti gedung, peralatan, teknologi, dan lain-lain, yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

## **6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi pegawai pelayanan publik di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum sempurna. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi pegawai adalah komitmen dan motivasi mereka dalam memberikan pelayanan publik. Komitmen dan motivasi yang kuat dapat mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, sedangkan komitmen dan motivasi yang lemah dapat menghambat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kompetensi pegawai pelayanan publik di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang mencakup beberapa aspek penting, yaitu kemampuan teknis yang relevan dengan tugas dan fungsi, pengelolaan waktu yang efektif untuk meningkatkan produktivitas, kemampuan sosial yang baik untuk berinteraksi dengan masyarakat, serta etika yang tinggi untuk menjaga profesionalisme dan integritas. Kompetensi ini diterapkan melalui berbagai cara, seperti peningkatan kemampuan dan pengetahuan melalui pelatihan dan pendidikan, bekerja sesuai keahlian dan bidang tugas, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada masyarakat, serta mematuhi aturan dan prosedur yang berlaku.

Sejalan dengan pendapat Fathonik dalam Hartatik (2018:200), kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat atau pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## **B. Kinerja**

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Menurut Wibowo (2017:85), ada beberapa indikator kinerja, yaitu

### **1. Tujuan**

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang memiliki tujuan yang jelas dan terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan infrastruktur transportasi di Kota Palembang. Penentuan prioritas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dilakukan melalui proses yang sistematis dan terstruktur, yaitu dengan mengidentifikasi tugas dan tujuan yang ingin dicapai, mengkategorikan berdasarkan kepentingan dan dampaknya terhadap masyarakat. Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017:85), tujuan merupakan

keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

### **2. Standar**

Standar kinerja di Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dishub telah memenuhi target dan indikator kinerja yang telah ditetapkan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelaksanaan standar kinerja yang baik juga menunjukkan bahwa Dishub telah memiliki sistem manajemen kinerja yang efektif, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi.

Peningkatan kinerja pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dapat dilakukan melalui beberapa strategi yang efektif, yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur untuk memberikan arah dan fokus yang tepat, memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi pegawai, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan yang relevan. Selain itu, memperbaiki kualitas pelayanan dan mematuhi Standar Operasional

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017:85), standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

### **3. Umpan Balik**

Umpan balik di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Melalui umpan balik, masyarakat dapat memberikan pendapat dan saran tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja pegawai.

Umpan balik di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang digunakan sebagai bahan evaluasi dan refleksi yang berharga untuk memperbaiki kinerja pegawai. Dengan memberikan panduan yang jelas untuk perbaikan, memperkuat kekuatan yang sudah ada, dan meningkatkan motivasi pegawai, umpan balik dapat membantu pegawai untuk memahami area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan kemampuan mereka.

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017:85), umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

#### 4. Alat atau sarana

Sarana dan prasarana di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang telah memadai dan mendukung kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Palembang telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana yang ada telah mendukung kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja, masih perlu dilakukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan pada beberapa fasilitas, terutama dalam hal digitalisasi dan pengembangan sistem informasi transportasi.

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017.85), alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

#### 5. Kompetensi

Kompetensi pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dikembangkan melalui berbagai cara yang komprehensif, termasuk pelatihan yang relevan dengan tugas dan fungsi, pendidikan formal dan non-formal, pengalaman kerja yang beragam, serta partisipasi dalam workshop dan seminar yang terkait dengan bidang transportasi.

Selain itu, pengembangan diri juga menjadi penting dalam meningkatkan kompetensi pegawai, dengan menerapkan pengetahuan dan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan. Meskipun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya mengembangkan diri dan meningkatkan kompetensinya, namun dengan adanya komitmen dan motivasi yang kuat, pegawai dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017.85), kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

#### 6. Motivasi

Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang sudah banyak yang memiliki motivasi kerja. Meskipun masih ada beberapa pegawai yang tidak memiliki motivasi kerja karena berbagai aspek, seperti kurangnya kesempatan pengembangan karir, lingkungan kerja yang tidak mendukung, atau kurangnya pengakuan atas prestasi kerja.

Motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait, antara lain penghargaan dan pengakuan atas prestasi yang diraih, lingkungan kerja yang positif dan mendukung, kesempatan untuk berkembang dan belajar melalui

pelatihan dan pengembangan, serta tujuan kerja yang jelas dan terukur.

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017.85), motivasi bisa meliputi atasan yang memfasilitasi motivasi kepada pegawai dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

#### 7. Peluang

Sudah banyak pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang yang memanfaatkan peluang di kantor. Meskipun, masih ada pegawai yang tidak mau memanfaatkan peluang tersebut. Peluang di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang dapat dimanfaatkan dengan cara mengidentifikasi peluang yang relevan dengan tugas dan fungsi organisasi, mengembangkan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan peluang tersebut, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai melalui pelatihan dan pengembangan.

Selain itu, menjalin komunikasi dan kerja sama dengan pihak lain, seperti pemerintah daerah, swasta, dan masyarakat, juga menjadi penting dalam memanfaatkan peluang. Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang juga perlu terbuka terhadap inovasi dan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga dapat mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Sejalan dengan pendapat Wibowo (2017.85), peluang merupakan pegawai perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas perhubungan kota Palembang belum cukup maksimal. Hal ini dilihat dari beberapa aspek, seperti prosedur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional, pengelolaan waktu yang efektif masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan, serta biaya pelayanan yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Selain itu, kompetensi pegawai, motivasi kerja, dan pemanfaatan peluang juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

#### Saran

Sehubungan dengan pelaksanaan dan simpulan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat penulis kemukakan adalah disarankan Dinas Perhubungan Kota Palembang perlu melakukan evaluasi dan

perbaikan prosedur pelayanan, meningkatkan pengelolaan waktu yang efektif, optimalisasi biaya pelayanan, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan, serta meningkatkan motivasi kerja pegawai dan memanfaatkan peluang yang ada untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A. Muwafik Saleh, 2010. *"Manajemen Pelayanan Pustaka Pelajar, Jakarta*
- A.S Moenir. 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Anjani, Siti Raahim. 2014. *Implementasi Pendidikan Demokrasi melalui Pembelajaran PKN untuk Membentuk Warga Negara yang Bertanggungjawab*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Atik, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Badriyah, Mila. 2017. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Bandung. Pustaka Setia
- Bungkaes, H.R. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal "Acta Diurna", hal 117-120.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Darmawan, Didit, 2013. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Penerbit PT. Temprina Media Grafika, Surabaya
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources Management* Edisi 14, Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: BPUD
- Handoko, T.Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BP-FE. Edisi kedua.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Masruri, 2014. *"Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010)"*. Governance and Public Policy, vol 1 (1): 53-76
- Muasaroh 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung, PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, Moh Pabundu. 2016. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Triyono, Ayon. 2012. *Paradigma Baru Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: ORYZA.
- Uno, B. Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT.Bumi Aksara