

## Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa

Erna Novita Zega<sup>1)</sup>, Devi. R. Siwij,<sup>2)</sup> Jetty E.H. Mokat,<sup>3)</sup>

[novitazega2003@gmail.com](mailto:novitazega2003@gmail.com)<sup>1</sup> ; [deviesiwij@unima.ac.id](mailto:deviesiwij@unima.ac.id)<sup>2</sup> ; [jettymokat@unima.ac.id](mailto:jettymokat@unima.ac.id)<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia.

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

Accepted: 25 Agustus 2025  
Revised : 01 Oktober 2025  
Published: 31 Oktober 2025

**Keywords:**

Employee Performance,  
Public Service.

*This study aims to assess or analyze employee performance and government policies in implementing public services at the Minahasa Regency Education Office. The method used in this study is descriptive qualitative, because this study aims to describe or describe and focus more on understanding the meaning, the basis for applying this theory so that the research can be in line with the reality that occurs in the field or research location. Information collection is carried out through three steps, namely observation, conversation, and document analysis. From the results of the study and discussion, it can be concluded that the performance of public officers in processing diploma legalization at the Minahasa Regency Education Office is still not fully effective or not very satisfactory. This can be seen from three indicators, namely: 1) The service mechanism, in providing services to the community, can be said to be quite good. This can be proven by the existence of a well-regulated service process, and service performance continues to follow existing procedures or SOPs based on things that are considered important. However, in practice, there are still people who do not know the requirements that must be met when legalizing diplomas, one of which is incomplete documents. 2) Facilities and infrastructure, namely the facilities used to provide services in making documents required by the community, are still inadequate in terms of capacity. 3) The quality of competence of officers who provide services at the Minahasa Regency Education Office is good, because they have participated in various training and BIMTEK (Technical Guidance). However, they still face problems with completing tasks and responsibilities which sometimes do not meet the specified timeframe, making them ineffective and not meeting standards, coupled with limited human resources (HR).*

### INFO ARTIKEL

### ABSTRAK

**Kata Kunci:**  
Kinerja Pegawai,  
Pelayanan Publik.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai atau menganalisis performa pegawai serta kebijakan pemerintah dalam melaksanakan layanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan dan lebih fokus pada pemahaman makna, dasar dari penerapan teori ini agar penelitian dapat selaras dengan kenyataan yang terjadi di lapangan atau tempat penelitian. Pengumpulan informasi dilakukan melalui tiga langkah, yaitu pengamatan, percakapan, dan analisis dokumen. Dari hasil studi dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas publik dalam memproses legalisir ijazah di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa masih belum sepenuhnya efektif atau tidak terlalu memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tiga

---

indikator, yaitu: 1) Mekanisme pelayanan, dalam memberikan layanan kepada masyarakat, bisa dibilang sudah cukup baik. Ini dapat dibuktikan dengan adanya proses layanan yang sudah diatur dengan baik, dan kinerja pelayanan tetap mengikuti prosedur atau SOP yang ada berdasarkan hal-hal yang dianggap penting. Namun, dalam praktiknya, masih ada orang-orang yang tidak tahu tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi saat melegalisir ijazah, salah satunya adalah dokumen yang tidak lengkap. 2) Sarana dan Prasarana yaitu fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan dalam pembuatan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh masyarakat masih belum cukup memadai dari segi kapasitas. 3) Kualitas kompetensi para petugas yang memberikan layanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah baik, karena mereka telah mengikuti berbagai pelatihan dan BIMTEK (Bimbingan Teknis). Meskipun demikian, mereka masih menghadapi masalah dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang kadang tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, sehingga menjadi tidak efektif dan belum memenuhi standar, ditambah dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

---

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik dalam konteks suatu organisasi pemerintah merupakan hal yang wajib, karena sesungguhnya organisasi pemerintah berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, baik secara individu maupun dalam kelompok atau institusi. Pelayanan publik yang diberikan haruslah secara optimal artinya mengerahkan segenap daya dan upaya, tanpa mengenal lelah, tanpa pamrih dan tanpa pilih kasih. Peningkatan permintaan akan layanan publik menjadi salah satu tanda kemajuan bagi lembaga pemerintah. Dengan memperbaiki standar pelayanan publik terkait harapan dan kebutuhan masyarakat, aktivitas ini mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengembangan kualitas layanan publik. Salah satu lembaga pemerintah yang mengupayakan pelayanan publik dari pemerintah di tingkat kabupaten adalah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh sebuah kantor yang disebut dengan kantor dinas pendidikan. Betapa besar harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dari lembaga ini bisa dipahami, mengingat lembaga ini memiliki banyak hubungan dengan kebutuhan masyarakat dari segi moral dan spiritual. Misalnya, dalam hal pendidikan, kepala sekolah, pengajar, tenaga pendidik, siswa, bahkan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Tidaklah heran pelayanan publik di bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh kantor dinas pendidikan terkadang mendapat sorotan tajam dari masyarakat yang merasakannya. Sehingga sedikit saja ada kesenjangan pelayanan bisa menjadi persoalan besar. Oleh karena itu adalah langkah yang sangat luhur dimana segenap personil yang ada di lembaga tersebut senada dan seirama dalam mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat [1]

Pada dasarnya, pelaksanaan pemerintahan bertujuan untuk menciptakan fungsi layanan publik. Konsep pemerintahan yang efektif mengharuskan setiap pegawai pemerintah untuk bertanggung jawab dan dapat menjelaskan setiap tindakan, perilaku, serta kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu, diperlukan pegawai yang ahli yang mampu memaksimalkan pelaksanaan tugas dan fungsinya serta didukung oleh semangat pengabdian yang fokus pada layanan publik. Aspirasi dan tuntutan yang mengarah kepada pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif sejalan dengan tingginya pengetahuan masyarakat. Tuntutan tersebut seharusnya ditanggapi oleh pemerintah dengan melakukan perbaikan yang terarah menuju realisasi pemerintahan yang baik. Birokrasi dikenal sebagai mesin pengabdian masyarakat, tetapi dalam kurun waktu yang lama, birokrasi dianggap bergerak lambat dalam memberikan layanan [2]

Pada instansi pemerintah, tenaga kerja menjadi elemen paling krusial dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini disebabkan oleh tugas pegawai untuk mempercepat berbagai aktivitas di dalam organisasi, seperti menyusun rencana dan melaksanakan strategi. Berdasarkan UU No. 5 Tahun 2014 tentang pegawai negeri sipil, dalam konteks ini, pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang

telah memenuhi syarat tertentu dan secara resmi ditunjuk sebagai Pegawai ASN oleh kepala instansi kepegawaian untuk menduduki posisi di pemerintahan. Oleh sebab itu, semua pegawai diharuskan untuk memiliki kinerja yang baik demi mendukung kesuksesan organisasi. Kinerja pegawai negeri sipil masih memerlukan peningkatan agar mereka dapat memperbaiki mutu kerja, jumlah kerja, disiplin, dan kepatuhan terhadap peraturan yang ada. Kinerja yang kurang baik akan berimbas pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Ini dapat menyebabkan pengguna jasa harus membayar biaya yang tinggi. Kinerja pegawai memiliki peranan yang sangat vital dalam sebuah organisasi pemerintah, terutama dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat [3]

Kinerja pegawai adalah sebuah hasil yang diperoleh oleh individu tersebut saat menjalankan tugasnya. Memang, kinerja pegawai sangat penting karena merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan keberhasilan baik di sektor publik maupun swasta dengan adanya pegawai yang berkinerja tinggi. Apabila ada instansi pemerintah yang menunjukkan kinerja pegawai yang tidak memuaskan, maka reputasi instansi tersebut juga akan ikut terpengaruh negatif. Kinerja yang dimiliki seorang pegawai bisa dicapai lewat usaha dan dedikasi yang besar serta melalui proses yang memakan waktu. Oleh karena itu, setiap pegawai di sektor pemerintah maupun swasta diharapkan untuk menunjukkan kinerja yang superior dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kualitas dapat dipahami sebagai hal yang harus dilaksanakan dengan baik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan dalam memberikan layanan yang menciptakan rasa puas serta memenuhi kebutuhan dan harapan setiap individu. Kualitas pelayanan adalah tingkat dari layanan atau salah satu elemen penting yang seharusnya dimiliki oleh setiap instansi karena berkaitan langsung dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat [4]

Pelayanan publik adalah jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam memberikan barang serta jasa kepada rakyat. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur yang berlaku, aparat pemerintah diharapkan dapat beroperasi dengan cara yang rasional, efektif, dan efisien. Dalam rangka menyediakan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah merumuskan pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, kemudian dilanjutkan dengan Permenpan RB no. 36 tahun 2012 tentang standar pelayanan, serta Permenpan RB no. 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Dengan landasan hukum tersebut, diharapkan bahwa pemerintah dan aparat negara mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan [5]

Pelayanan publik merupakan penawaran terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka operasional negara. Negara terbentuk oleh publik atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebenarnya, dalam konteks ini, birokrasi negara seharusnya mampu memenuhi permintaan masyarakat. Kebutuhan di sini bukanlah sekedar kebutuhan individu, melainkan beragam kebutuhan yang sebenarnya diimpikan oleh masyarakat [6]

Peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat studi mengenai performa karyawan dalam memberikan layanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, Indonesia. Diharapkan keberadaan lembaga ini dapat memberikan dampak nyata bagi masyarakat kini dan di masa mendatang yang pasti akan dihadapkan pada berbagai tantangan. Dalam aspek mutu pelayanan, terdapat elemen yang perlu dipertahankan dan beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Mengingat semakin rumitnya isu-isu yang terkait dengan layanan publik saat ini dan yang akan datang sebagai akibat dari perkembangan sosial dan kemajuan teknologi informasi yang terus berlanjut.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti selama menjalani program magang di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, pelayanan yang diberikan secara umum belum optimal, terutama dalam pengurusan legalisir Ijazah. Peneliti berpendapat bahwa perlu dilakukan usaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik terkait legalisir Ijazah karena kinerja yang ada masih belum mencapai tingkat maksimal, demi tercapainya kepuasan masyarakat secara berkelanjutan serta menjadi acuan bagi lembaga pemerintah daerah lainnya yang juga mengadakan layanan publik. Hal ini karena esensi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat yang menerima layanan. Dengan beberapa pertimbangan tersebut, peneliti tertarik

untuk mengadakan sebuah penelitian ilmiah dengan judul "Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa".

## **2. Metode Penelitian**

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena penelitian ini bersifat menggambarkan atau mendeskripsikan, sehingga fokus penelitian adalah untuk mengetahui makna teori dan bagaimana teori tersebut dapat digunakan untuk melihat apa yang terjadi di lapangan atau tempat penelitian. Hasilnya, gambaran umum tentang fenomena yang dapat dihasilkan dari penelitian ini akan diberikan melalui proses penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mempelajari kondisi objek yang alamiah. Di sisi lain, penelitian deskriptif kualitatif diuraikan berdasarkan pendapat responden yang relevan dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis berdasarkan perilaku responden dengan cara yang direduksi, ditriangulasi, disimpulkan, dan benar. [7]

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa di Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa karena lokasi tersebut memiliki karakteristik yang relevan atau berkaitan dengan topik penelitian, memiliki data yang relevan dengan penelitian, dan mudah diakses.

Fokus penelitian yang dilakukan didalam penelitian ini adalah Kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Deskripsi fokus penelitian dari penelitian ini yaitu 1) mekanisme pelayanan: mekanisme pelayanan adalah sistem atau prosedur yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. 2) Sarana dan prasarana: Fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan atau operasional organisasi atau lembaga yang dikenal sebagai sarana dan prasarana. 3) Kompetensi petugas pemberi layanan: kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dikenal sebagai kompetensi petugas pemberi layanan.

Data primer dan sekunder adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer penelitian berasal dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari studi dokumentasi atau data yang telah ada sebelumnya.

Dalam penelitian ini, orang atau peneliti sendiri adalah instrumen penelitian, atau alat penelitian, dengan mengamati, mendengar, bertanya, meminta, dan mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang kualitasnya sangat mempengaruhi keterpercayaan dan kehandalan hasil penelitian." Oleh karena itu, peneliti harus berani saat melakukan penelitian.[8]

Proses penyusunan data sehingga dapat diubah dikenal sebagai analisis data. Menyusun berarti mengkategorikan ke dalam pola, tema, atau kategori. Proses analisis data yang digunakan terdiri dari tiga (3) tahapan, yang terdiri dari: 1) Reduksi Data (Penyederhanaan), 2) *Display* data atau Penyajian Data dan 3) Verifikasi atau penarikan kesimpulan.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Untuk meningkatkan dan menjamin kualitas pendidikan di Kabupaten Minahasa dan memastikan bahwa pendidikan di Kabupaten Minahasa disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP), Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa memberikan layanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas khususnya dalam hal legalisir ijazah masih belum optimal, hal ini disebabkan ketika masyarakat yang mengajukan permohonan legalisir ijazah dalam jumlah besar, artinya kapasitas dari masyarakat yang melakukan permohonan untuk keperluan administrasi misalnya seperti legalisir ijazah melebihi kapasitas yang sewajarnya, sehingga pelayanan menjadi terhambat karena jangka waktu yang cukup lama, selain itu petugas yang memberikan layanan kepada masyarakat menjadi kewalahan karena keterbatasan jumlah pegawai sehingga berdampak

pada ketidakmampuan dalam mengatasi situasi dan kondisi tersebut. Berikut ini merupakan tantangan dari Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa.

Penelitian ini berkonsentrasi pada bagaimana pegawai memberikan layanan publik kepada masyarakat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Fokus penelitian, seperti yang disebutkan dalam deskripsi penelitian sebelumnya, adalah sebagai berikut:

- 1) Mekanisme Pelayanan
- 2) Sarana dan Prasarana
- 3) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Berikut akan dideskripsikan secara sistematis hasil dari wawancara yang ditemukan oleh peneliti di Kantor Dinas pendidikan Kabupaten Minahasa;

### **3.1 Mekanisme Pelayanan**

Sebagai hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan sejumlah informan, mereka menemukan bahwa mekanisme pelayanan di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah subjek dari kinerja pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa memberikan layanan kepada masyarakat kurang lebih sudah optimal. Akan tetapi pada pelaksanaannya kendala dan hambatan pasti tetap ditemukan hal tersebut dapat disebabkan oleh faktor yang disengaja ataupun tidak disengaja dan juga faktor tidak terduga dan pastinya tidak akan lepas dari peranan masyarakat yang turut serta dalam membantu jalannya pelayanan, karena berdasarkan wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa kendala utama yang paling banyak dihadapi adalah kepentingan pribadi masyarakat itu sendiri, Informasi yang diberikan oleh KABID Pembinaan dan Ketenagaan memperkuat hal ini bahwa untuk mekanisme pelayanan sudah tersusun secara sistematis dan dipenuhi oleh setiap masyarakat, untuk waktu penyelesaian sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu kurang lebih 5-10 menit untuk dapat terselesaikan dan untuk segala urusan administrasi yang ada di kantor Dinas Pendidikan tidak dipungut biaya.

Terkait dengan kendala yang ditemui memang masih banyak, yaitu masyarakat yang mengutamakan kepentingan diri mereka sendiri tanpa memikirkan situasi dan kondisi, pejabat atau pegawai yang memiliki wewenang sedang tugas di luar kantor atau dinas dinas di luar kota sehingga menyebabkan penundaan waktu dari proses dan verifikasi dan banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan untuk keperluan administrasi salah satunya mengenai legalisir ijazah membuat petugas menjadi kewalahan hal ini disebabkan karena keterbatasan dari jumlah pegawai.

Mekanisme pelayanan adalah prosedur atau proses yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Mekanisme pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebagai pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik bergantung pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) sebagai standar untuk bertindak.[9]

Prosedur pelayanan harus dimiliki oleh setiap insitusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin bahwa penyedia layanan publik memberikan layanan yang berkualitas tinggi sehingga yang menerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas layanan tersebut. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat sangat mungkin terjadi tanpa prosedur yang jelas. Dalam situasi seperti ini, akan terjadi kesenjangan harapan, yang dikenal juga sebagai kesenjangan ekspektasi.[10]

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian terkait dengan mekanisme pelayanan dalam pengurusan legalisir ijazah di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, pada dasarnya telah sesuai dengan mekanisme yang sudah ditentukan. Karena untuk mekanisme pelayanan telah tersusun secara sistematis, kinerja pelayanan tetap mengikuti prosedur atau SOP yang ada berdasarkan hal-hal yang diprioritaskan, komunikasi antar pegawai dalam hal kinerja pelayanan tentunya saling berkoordinasi satu sama lain, pelayanan administrasi tidak dipungut biaya dan selalu di berlakukan oleh setiap masyarakat. Meskipun pada hakikatnya belum sepenuhnya optimal, seperti halnya untuk waktu pelayanan yang telah ditetapkan

5-10 menit tidak selamanya terpenuhi karena terkendala pada persyaratan yang tidak lengkap, seperti: tidak memiliki identitas yang jelas dan juga tidak ada laporan domisili, dokumen yang diperlukan untuk dilegalisir tidak lengkap, atau juga permasalahan teknis, keterbatasan jumlah pegawai, hal ini membuat petugas menjadi kewalahan dan memperlambat proses pengurusan administrasi dan juga terkendala pada situasi dan kondisi ketika orang tertentu yang akan menandatangani surat pengurusan legalisir ijazah tersebut sedang tugas atau dinas luar, sehingga terjadi penundaan.

Mekanisme pelayanan sangat penting untuk menyediakan layanan publik yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, sebagai komitmen pelayanan, mekanisme pelayanan harus disesuaikan dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan yang berkualitas tinggi harus diberikan kepada masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah aturan untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau publik.

### **3.2 Sarana dan Prasarana**

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti tentang indikator sarana dan prasarana di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dan membuat dokumen yang dibutuhkan masyarakat sudah lengkap dan memadai.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, diperlukan sarana seperti sistem informasi terintegrasi, ruang pelayanan yang nyaman, dan perlengkapan teknologi informasi seperti komputer, printer, dan jaringan internet. Peraturan yang jelas untuk setiap jenis layanan, standar operasional prosedur (SOP), dan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil dalam memberikan layanan adalah infrastruktur yang dibutuhkan. Untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepuasan masyarakat, pengembangan sistem pengaduan publik yang efektif juga penting.

Menurut data dan hasil penelitian tentang sarana dan prasarana, fasilitas yang digunakan untuk menyediakan layanan dan pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat belum cukup memadai atau bahkan tidak optimal. Fakta bahwa fasilitas yang tersedia di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa sebenarnya cukup lengkap atau cukup memadai, meskipun masih ada beberapa yang perlu diperbaiki atau dilengkapi, seperti jumlah komputer yang terbatas dan beberapa tidak dapat berfungsi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak hanya diperlukan sumber daya yang memadai, seperti sumber daya manusia (SDM), tetapi juga diperlukan ketersediaan sumber daya penunjang untuk keberhasilan proses pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempermudah dan mempercepat proses kinerja dan pencapaian tujuan, sehingga penerima layanan menjadi lebih puas. Adanya fasilitas pelayanan yang ideal dapat membuat masyarakat lebih puas dan nyaman saat berada di ruang pelayanan. Manajemen adalah semua hal, termasuk tenaga kerja, sumber daya, material dan bahan, peralatan dan mesin, metode kerja, promosi, dan akhirnya pelayanan. Masyarakat akan menganggap pelayanan yang diberikan sepenuhnya dan memuaskan jika aspek ini dianggap baik.[11]

### **3.3 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Petugas pemberi layanan harus memiliki beberapa hal, seperti keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berkualitas. Kompetensi ini memastikan bahwa petugas atau pegawai mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik, bertanggung jawab, jujur, dan adil serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kompetensi petugas pemberi layanan di kantor dinas pendidikan kabupaten minahasa adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh petugas untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Misalnya, petugas harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif dan efisien, termasuk menyampaikan informasi dan menangani keluhan. Petugas juga harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bidang pendidikan.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan mendefinisikan publik sebagai “Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik.”[12]

Dalam konteks kinerja pelayanan publik, jika ditinjau dari keterampilan petugas pemberi layanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, berdasarkan hasil wawancara dan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam hal indikator kompetensi petugas pemberi layanan. Selanjutnya, laporan akan diberitahu tentang keluhan, masukan, dan aspirasi masyarakat untuk perbaikan, perbaikan, dan tindakan lebih lanjut. Oleh karena itu, semua keluhan masyarakat akan mendapatkan hasil yang optimal.

Pemimpin akan menilai setiap kinerja karyawan sehingga mereka dapat mengawasi dan mengontrol kualitas kerja mereka untuk menjamin kualitas kerja yang baik. Akan tetapi, meskipun hal tersebut telah diterapkan, kendala dan permasalahan pastinya selalu ada, seperti penyelesaian waktu yang tepat yang tidak tepat waktu karena beberapa kendala, pemadaman listrik dan koneksi internet yang buruk, kemudian pimpinan sedang tugas di luar.

Dalam konteks kinerja pelayanan publik, jika ditinjau dari keterampilan petugas pemberi layanan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, berdasarkan hasil wawancara dan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam hal indikator kompetensi petugas pemberi layanan. Selanjutnya, laporan akan diberitahu tentang keluhan, masukan, dan aspirasi masyarakat untuk perbaikan, perbaikan, dan tindakan lebih lanjut. Oleh karena itu, semua keluhan masyarakat akan mendapatkan hasil yang optimal.

Pemimpin akan menilai setiap kinerja karyawan sehingga mereka dapat mengawasi dan mengontrol kualitas kerja mereka untuk menjamin kualitas kerja yang baik. Akan tetapi, meskipun hal tersebut telah diterapkan, kendala dan permasalahan pastinya selalu ada, seperti penyelesaian waktu yang tepat yang tidak tepat waktu karena beberapa kendala, pemadaman listrik dan koneksi internet yang buruk, kemudian pimpinan sedang tugas di luar.

Petugas pemberi layanan harus memiliki beberapa hal, seperti keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berkualitas. Kompetensi ini memastikan bahwa petugas atau pegawai mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik, bertanggung jawab, jujur, dan adil serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kompetensi petugas pemberi layanan di kantor dinas pendidikan kabupaten minahasa adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh petugas untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Misalnya, petugas harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif dan efisien, termasuk menyampaikan informasi dan menangani keluhan. Petugas juga harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bidang pendidikan.

## **Kesimpulan**

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik dalam pengurusan legalisir ijazah di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa belum optimal, hal ini dapat diketahui pada:

### **1. Mekanisme Pelayanan**

Pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan legalisir ijazah sudah sesuai mekanisme dan mengikuti prosedur atau SOP yang ada, tetapi Orang-orang masih belum mengetahui tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk legalisir ijazah, salah satunya adalah dokumen yang belum lengkap. Oleh karena itu, waktu penyelesaian menjadi lebih lama, dan sebagainya.

### **2. Sarana dan Prasarana**

Jika sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyediakan layanan pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat tidak memadai, hal ini dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik yang diberikan di kantor dinas pendidikan kabupaten minahasa. Sarana dan prasarana yang belum memadai meliputi:

- a. Fasilitas fisik yang tidak nyaman dan tidak memadai, seperti ruang kerja yang sempit dan ruang tunggu yang tidak nyaman, bersama dengan fasilitas lain yang tidak mendukung kinerja pegawai.
  - b. Teknologi yang tidak canggih dan tidak memadai, seperti komputer yang sudah tua, internet yang lambat, dan sistem informasi yang tidak terintegrasi.
3. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
- a. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik di kantor dinas pendidikan kabupaten minahasa, petugas pemberi layanan harus memiliki kompetensi yang baik.
  - b. petugas pemberi layanan yang kompeten dapat meningkatkan harapan masyarakat menjadi terpenuhi dan meningkatkan keyakinan masyarakat kepada pemerintah.

### Referensi:

- [1] M. H. Salim, P. Studi, A. Publik, S. Tinggi, and I. Administrasi, "DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA," pp. 311–319.
- [2] M. Aris, A. Agustang, and A. M. Idkhan, "Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik," vol. 1, pp. 127–133, 2021.
- [3] R. Mahendra, A. Darmawan, A. Puspaningtyas, and A. Negara, "Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan gunung anyar kota surabaya," 2022.
- [4] S. Zahiah, M. M. Said, and T. R. Ilyas, "KANTOR DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MALANG ( Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja ) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Email : sharhana123@gmail.com Pendahuluan," vol. 14, no. 8, pp. 78–85, 2022.
- [5] I. R. Pakarain and Z. Abdussamad, "Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo Strengthening the Capacity of Apparatus Performance in Improving the Quality of Public Services at the Gorontalo," vol. 01, pp. 67–81, 2022.
- [6] T. K. Pamungkas, U. I. Jember, M. Hefsi, A. Jakfar, and U. I. Jember, "system Negara Kesatuan Republik," pp. 13–24.
- [7] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2012.
- [8] Frida Nugrahani, "Metode Penelitian Kualitatif," vol. 1, no. 1, p. 305, 2014.
- [9] kurniawan, "Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance melalui Penerapan E-Government di Indonesia," p. 612, 2006.
- [10] Mahmudi, "KEMITRAAN PEMERINTAH DAERAH DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK," vol. 9, no. 1, pp. 53–67, 2007.
- [11] G. D. F. Lumningkewas, Adolfina, and Y. Uhing, "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sulut-Go Kantor Cabang Tomohon," vol. 7, no. 6, pp. 3269–3278, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/24209>
- [12] KemenPAN, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik," 2003.