
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN NENANG KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Alfa Siera¹, Muhammad Ridwan Arif², Sri Adrianti Muin³

¹Mahasiswa Program Magister Manajemen, Universitas Fajar

²Dosen Politeknik Negeri Ujung Pandang

³Dosen Program Magister Manajemen, Universitas Fajar

email: sieraa40@gmail.com

Abstract

This study aims to determine Public Services at the Nenang Village Office, North Penajam Paser Regency. This research was conducted at the Nenang Village Office, North Penajam Paser Regency. Data collection was done through observation, interviews, and documentation. This research data was analyzed using qualitative descriptive analysis to answer the formulation of research problems. Descriptive data obtained from observations, interviews, and documentation research will be analyzed. The results of this study found and showed that public services in Nenang Village have generally been running well. This can be seen from the results of the assessment of the indicators of public service quality. However, there are still several things that need to be improved to improve the quality of public services in Nenang Village, namely the quality of service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers.

Keywords: *Public Services, Service Quality, Competence*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nenang Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Nenang Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan penelitian dokumentasi akan dianalisis. Hasil Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Nenang secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan publik. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, yaitu kualitas produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kompetensi.

Sekretariat

Editorial Office: Program Studi Manajemen Universitas Fajar –
Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: pomajurnal@gmail.com

OJS: <https://journal.unifa.ac.id/index.php/POMAJURNAL/index>

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan lembaga yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat luas. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat berupa lembaga dan petugas dari pemerintah daerah atau badan usaha milik daerah. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban aparat pemerintah dalam hal memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas terhadap masyarakat. Pemerintah daerah merupakan ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang tersebar disetiap penjuru daerah, salah satunya adalah Kelurahan.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan yang menuntut pemerintah Kelurahan agar dapat menjadi pelayanan publik yang berkualitas dalam pengurus administrasi yang dibutuhkan masyarakat (Achmad *et al.*, 2020).

Kelurahan wajib memberikan pelayanan yang optimal dan sepenuh hati dikarenakan masyarakat pedesaan berasal dari latar belakang pendidikan dan ekonomi yang berbeda-beda. Acuan pelayanan publik pemerintah termuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah yang dengan fokus perlunya kejelasan mengenai waktu, prosedur pelayanan dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik (Achmad *et al.*, 2022). Sarana dan prasarana yang diberikan diantaranya seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang memadai sebagai fasilitas penunjang pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Apartue Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, kompen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu, pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat menciptakan rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah memiliki kewajiban dalam mewujudkan hal tersebut melalui pelayanan publik yang tanggap, handal, jaminan dan empati (Wilem *et al.*, 2017). Pelayanan ini akan memunculkan rasa nyaman bagi masyarakat dalam kepengurusan administrasi. Menanggapi hal tersebut masing-masing otonomi daerah mengeluarkan Peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar dapat berjalan maksimal.

Fakta empiris menjelaskan bahwa banyak masalah yang terjadi dari proses pelayanan publik. Sebagaimana dijelaskan oleh (Efendi and Kusmanto, 2022) bahwa pelayanan yang belum efektif menimbulkan permasalahan pada keterlambatan pelayanan. Ketidakpastian waktu pelayanan menjadi permasalahan (Disa, Aditya and Latip, 2021) yang yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan (Wulan *et al.*, 2022). Sementara itu penilaian terhadap baik atau buruknya pelayanan ditentukan oleh masyarakat (Cendana and Oktariyanda, 2018)

Pelayanan publik pada bagian pemerintah Kelurahan di Kabupaten Penajam Paser Utara diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Penajam Paser Utara. Pada Pasal 13 ayat (1) disebutkan bahwa "Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan

pemerintah, pembangunan, dan masyarakat serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.” Pada Pasal 14 Ayat (1) dijelaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya, Lurah dibantu oleh staf sekretariat kelurahan, seksi-seksi dan kelompok jabatan fungsional.

Realitanya, regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara tidak terselenggara dengan baik di Kelurahan Nenang. Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, pelayanan publik di Kelurahan Nenang masih mendapatkan keluhan dari beberapa masyarakat. Apabila ditinjau terdapat beberapa permasalahan utama yang terdapat pada kelurahan Nenang. Kekurangan ini terlihat dari kurangnya sarana dan prasarana berupa komputer, printer dan kursi ruang tunggu bagi masyarakat yang akan mengurus administrasi. Masyarakat juga mengeluh bahwa staff Kelurahan juga sering tidak hadir atau datang tidak tepat waktu ketika jam kerja yang membuat proses administrasi dapat berjalan lama. Informasi yang kurang jelas mengenai alur serta persyaratan pelayanan publik membuat masyarakat tidak paham dan berimbas pada kurang lengkapnya persyaratan pada saat pengurusan administrasi. Hal ini berimbas pada semakin panjangnya waktu kepengurusan.

Berdasarkan hasil Observasi dan wawancara Kelurahan Nenang di Kabupaten Penajam Paser Utara melayani sejumlah populasi penduduk yang tersebar di wilayahnya. Dalam analisis pelayanan publik, jumlah masyarakat yang dilayani menjadi faktor krusial. Kelurahan ini melayani ratusan Penduduk dalam sebulan, Angka ini memengaruhi beban kerja petugas pelayanan dan juga ketersediaan layanan yang dibutuhkan oleh penduduk.

Pelayanan publik di Kelurahan Nenang meliputi sejumlah surat administrasi yang umumnya diminta oleh penduduk. Surat-surat ini meliputi KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, izin usaha, dan sebagainya. Setiap jenis surat memiliki prosedur pengurusan yang berbeda, tergantung pada kebutuhan administratif masyarakat.

Waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat administrasi bervariasi tergantung pada jenis surat yang diminta dan efisiensi sistem layanan yang ada. Proses pengurusan surat-surat seperti KTP atau KK bisa memakan waktu beberapa hari hingga beberapa minggu, tergantung pada antrean, kelengkapan dokumen yang diperlukan, dan ketersediaan petugas. Surat-surat yang lebih sederhana seperti surat keterangan bisa diselesaikan dalam hitungan hari, tergantung pada tingkat kesibukan kantor kelurahan. Observasi,(2023).

Tabel 1. Hasil Observasi Pelayanan Publik

Jenis surat	Proses Pengurusan	Perkiraan Waktu Pengurusan
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	Pengajuan di kantor Kelurahan dengan dokumen yang diperlukan	Memerlukan waktu kurang lebih 30 menit
KK (Kartu Keluarga)	Pengajuan di kantor Kelurahan dengan dokumen yang diperlukan	Memerlukan waktu kurang lebih 30 menit
Akta Kelahiran	Pengajuan di kantor Kelurahan dengan dokumen yang diperlukan	Memerlukan waktu kurang lebih 30 menit
Akta Kematian	Pengajuan di kantor Kelurahan dengan dokumen yang diperlukan	Memerlukan waktu kurang lebih 30 menit
Surat Pindah	Pengajuan di kantor Kelurahan dengan dokumen yang diperlukan	Memerlukan waktu kurang lebih 30 menit

Sumber data: Kelurahan Nenang di Kabupaten Penajam Paser Utara

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Menurut Sucahyowati (2017), manajemen adalah rangkaian kegiatan berkaitan dengan perencanaan, kepegawaian, pengorganisasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian kegiatan tersebut dilakukan dengan menggerakkan seluruh sumber daya organisasi. Sedangkan menurut Abdullah dalam Muliana et al., (2020), manajemen merupakan aktivitas dalam menjalankan pekerjaan berkaitan dengan organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengawasan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dikemukakan mengenai manajemen, peneliti menggunakan penelitian dari Sucahyowati (2017), yang menjelaskan manajemen adalah rangkaian kegiatan berkaitan dengan perencanaan, kepegawaian, pengorganisasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian kegiatan tersebut dilakukan dengan menggerakkan seluruh sumber daya organisasi.

Pelayanan Publik

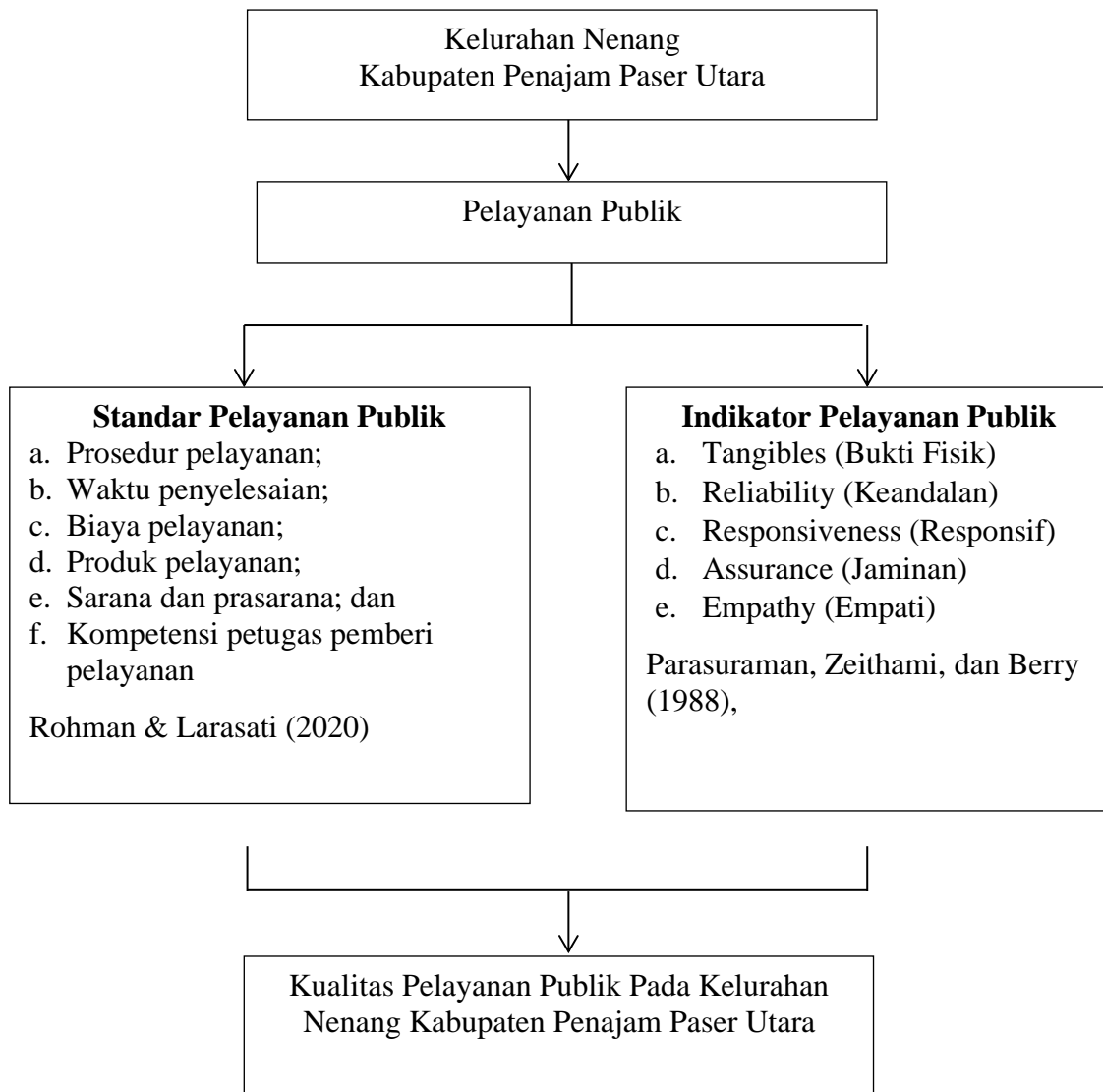
Menurut Suryantoro & Kusdyana (2020) Pelayanan publik mencakup segala jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik oleh pemerintah sendiri maupun oleh lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapan melalui prosedur kerja tertentu. Pelayanan ini dilakukan berdasarkan prinsip, asas, dan standar pelayanan publik untuk membangun pemerintahan demokratis. Ada berbagai jenis kepentingan yang mendasari munculnya pelayanan umum atau publik. Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1988), dalam (Darzi *et al.*, 2023) kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 (lima) kriteria, yaitu 1) Keandalan juga dikenal sebagai *reliabilitas* didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cara yang tepat dan terpercaya. 2) Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dikenal sebagai responsif. 3) Keyakinan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. 4) Empati, atau empati, adalah kebutuhan untuk peduli dan memberi perhatian khusus kepada pelanggan. 5) Wujud (tangible): fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 cara yaitu 1) Tangibles, maksudnya termasuk fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi. 2) Emphaty, yang mencakup perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. 3) Responsifitas, yang berarti bahwa karyawan ingin membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 4) Keandalan: kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, handal, dan memuaskan pelanggan. 5) Perlindungan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh karyawan (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan) (Rahayu, 1997).

Kerangka Pikir

Berdasarkan rangkuman penelitian terdahulu, maka dapat dibuat kerangka pikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

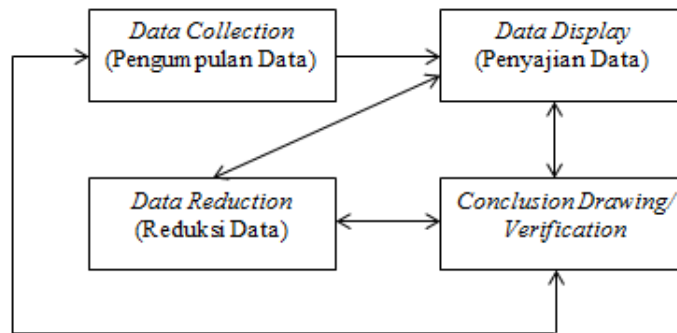
METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif seperti ini menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang luas tentang fenomena yang terkait dengan pengalaman subjek seperti perilaku, persepsi, motif, tindakan, dll. dengan menggunakan kata-kata dan menerapkan berbagai metode naturalistik dan mendeskripsikan bahasa dalam konteks alami tertentu (Moleong, 2018). Sugiyono (2014) menyatakan bahwa pendekatan deskriptif adalah metode yang dimaksudkan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan ciri-ciri kelompok populasi tertentu. Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis pelayanan publik di Kelurahan Nenang, Kabupaten Penajam Paser Utara.

Lokasi penelitian adalah suatu wilayah yang dijadikan sebagai tujuan penelitian dan tempat pengambilan data. Lokasi penelitian dalam penelitian ini dilakukan di Kelurahan Nenang, Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan November hingga Desember 2023. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Lurah, Kepala Seksi Pemerintah, Kepala Seksi PM-Kessos, Kepala Seksi PPSDA, dan Tokoh Masyarakat.

Tujuan utama penelitian adalah pengumpulan informasi, sehingga teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian (Hardani, dkk., 2020). Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.

Selama wawancara, peneliti telah menganalisis jawaban responden. Peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi sampai mereka mendapatkan data yang dapat diandalkan jika jawaban yang diminta setelah analisis tidak memuaskan Sugiyono (2020). Analisis data mencakup pengumpulan, pengurangan, visualisasi, dan hasil drawing/verifikasi. Berikut adalah penjelasan analisis data:



Gambar 2. Model Mils dan Huberman

Data Collection (Pengumpulan Data) Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data berlangsung selama sehari-hari, jika tidak berbulan-bulan. **Data Reduction (Reduksi Data)** Banyak data lapangan harus dicatat secara menyeluruh. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, dan memilih elemen penting, berkonsentrasi pada elemen yang paling penting, dan mencari polanya. Akibatnya, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. **Data Display (Penyajian Data)** Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkannya. Data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram flowchart, hubungan antar kategori, dan sebagainya. **Conclusion drawing / Verification (Verifikasi dan Menyimpulkan Data):** Setelah semua data dikumpulkan, langkah keempat ini dilakukan. Pada tahap ini, akan dilakukan pemeriksaan keabsahan data, penyusunan kesimpulan, dan pertimbangan tentang rumusan penelitian. Hasil akhir dicapai dengan

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dimulai pada 25 November 2023 sekaligus Silaturahmi Kepada Lurah. Sesuai dengan fokus penelitian awal, maka yang telah diperoleh dari lapangan dapat disajikan sebagai berikut.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Nenang Kabupaten Paser Utara

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu di perjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 Tahun 2021 yang menguraikan tentang standar dan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon dalam syakur, (2011)

mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan. Wiranda, (2023)

Peneliti bertanya Kepada Lurah terkait, Apakah prosedur pelayanan yang berlaku di Kelurahan Nenang sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

“Iya bu,Prosedur pelayanan yang berlaku di Kelurahan Nenang sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Prosedur tersebut telah tercantum dalam peraturan kelurahan, dan juga telah diinformasikan kepada masyarakat melalui media sosial dan papan pengumuman”. (wawancara,Heru susanto, 2024)

“Prosedur pelayanan yang berlaku di Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13/2017 tentang Standar Pelayanan Publik”. (wawancara,Heru susanto, 2024)

Lebih lanjut peneliti bertanya Kepada Tokoh Masyarakat terkait Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan di Kelurahan Nenang.

“Yang saya tau bu, Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan di Kelurahan Nenang bervariasi, tergantung pada jenis pelayanannya. Namun, secara umum, waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan”. (wawancara,Andi Rusli, 2024)

Seperti yang di ungkapkan Oleh Kepala Seksi Pemerintah.

“Secara umum, waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, masih ada beberapa pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan masyarakat” (wawancara,Wiwik handayani, 2024)

Peneliti juga bertanya Kepada salah satu warga terkait Apakah ada biaya yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan di Kelurahan Nenang.

“Ya, ada beberapa pelayanan di Kelurahan Nenang yang dikenakan biaya. Namun, biaya tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan biaya yang di maksud seperti membeli Matrai jika dibutuhkan”. (wawancara,Ismail, 2024)

Lurah juga menambahkan terkait produk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat,sebagaimana berikut.

Secara umum, produk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada beberapa produk pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya.Secara umum, produk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada beberapa produk pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. (wawancara,Lurah, 2024)

Peneliti bertanya kepada salah satu Warga terkait Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Nenang sudah memadai untuk mendukung pelayanan publik dan Apakah petugas pemberi pelayanan di Kelurahan Nenang sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.seperti yang di ungkapkan berikut.

“Secara umum, sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Nenang sudah terawat dan berfungsi dengan baik. Namun, masih ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan perawatannya dan Petugas pemberi pelayanan di Kelurahan Nenang sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, masih ada beberapa petugas yang perlu ditingkatkan kompetensinya. (wawancara,Wahyunto, 2024)

Lebih lanjut peneliti bertanya terkait lamanya proses pengajuan Surat, seperti yang di ungkapkan lurah sebagai berikut.

“Prosedur pengurusan KTP di Kelurahan Nenang dimulai dengan penduduk yang mengajukan permohonan di kantor kelurahan dengan membawa dokumen-dokumen yang diperlukan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen identitas lainnya. Setelah pengajuan, petugas akan memverifikasi dokumen-dokumen tersebut. Waktu yang dibutuhkan untuk proses verifikasi dan penerbitan KTP bisa bervariasi, biasanya beberapa minggu tergantung pada antrean dan kelengkapan dokumen yang diserahkan. (wawancara, Heru Susanto 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Lurah Nenang Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai berikut.

“Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau badan birokrasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat” (Wawancara, Heru Susanto, 2023)

Peneliti juga mewawancarai Lurah terkait Apa yang menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, sebagaimana berikut.

“Indikator utama meliputi responsivitas, keberlanjutan, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi pelayanan publik, tapi bu ada beberapa pegawai belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional. Mereka menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal” (Wawancara, Lurah 2023)

Lebih mendalam peneliti kembali bertanya kepada Lurah dan menjadi penguat pertanyaan sebelumnya terkait Apa yang menjadi keunggulan dan kelemahan utama dalam layanan publik di Kelurahan Nenang.

“Setiap pelayanan ada Keunggulan dan kelemahan bu, tapi disini beberapa keunggulannya menurut saya mungkin meliputi aksesibilitas yang baik, namun, kelemahannya mungkin terletak pada kurangnya sumber daya atau infrastruktur yang memadai.” (Wawancara, Heru Susanto 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Nenang di Kabupaten Penajam Paser Utara, pelayanan publik memegang peran penting sebagai bagian integral dari tugas utama aparat pemerintah. Dalam UUD 1945, pelayanan publik menjadi fokus dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan empat aspek utama: melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, dan keadilan sosial. Standar penyelenggaraan pelayanan publik pun telah diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 Tahun 2021.

Wawancara dengan Lurah Nenang mengungkapkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Namun, dalam wawancara dengan Lurah, terungkap bahwa meskipun terdapat indikator utama seperti responsivitas, keberlanjutan, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi dalam pelayanan publik, beberapa pegawai belum mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional. Mereka menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan secara optimal, menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam pengelolaan pelayanan publik di Kelurahan Nenang.

Ketika ditanya mengenai keunggulan dan kelemahan utama dalam layanan publik di Kelurahan Nenang, Lurah mengakui bahwa terdapat keunggulan dalam aksesibilitas pelayanan yang baik. Namun, kelemahannya terletak pada kurangnya sumber daya atau infrastruktur yang memadai. Ini menunjukkan bahwa sementara ada aspek yang unggul, namun masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, wawancara dengan para pemangku kepentingan menggambarkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Nenang memiliki potensi untuk ditingkatkan. Meskipun ada upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masih ada ruang bagi perbaikan dalam hal ketersediaan sumber daya dan peningkatan kinerja pegawai agar pelayanan publik dapat

berjalan secara optimal sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan terus-menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan masyarakat di Kelurahan Nenang.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Seksi Pemerintah Terkait Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Nenang sebagai berikut.

“Tingkat kepuasan masyarakat dapat bervariasi; dari hasil survei atau kajian kepuasan masyarakat secara keseluruhan cukup baik.” (Wawancara, Wiwik handayani,2023)



Gambar 3. hasil IKM

Hal tersebut terbukti dari hasil Dokumentasi peneliti di atas terkait kepuasan masyarakat dari 54 Responden

Selanjutnya peneliti mewawancarai Lurah terkait Apakah ada inisiatif atau program khusus yang dilakukan oleh pemerintah setempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, sebagaimana berikut

“Ya ada bu, jadi program pelatihan, peningkatan infrastruktur, atau kampanye partisipasi masyarakat yang dilakukan untuk tujuan ini kami rutin agendakan agar Mutu pelayanan semakin baik.” (Wawancara, Heru susanto,2023)

Peneliti bertanya kembali kepada lurah Terkait Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang.

“Partisipasi masyarakat dapat bervariasi, mulai dari pengawasan aktif hingga keterlibatan dalam program-program sosial atau kebijakan publik.” (Wawancara, Fiera 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Seksi PM-Kessos sebagai berikut terkait Bagaimana penanganan kasus-kasus sosial yang kompleks di kelurahan dilakukan oleh Seksi PM-Kessos.

“Ada beberapa langkah bu, kami Membuka saluran pengaduan yang terbuka dan responsif. Mengadakan pertemuan atau sesi dialog untuk mendengarkan keluhan masyarakat. Menetapkan tim khusus untuk menangani keluhan dengan cepat dan efisien.” (Wawancara, Sarina,2023)

Hal tersebut juga sejalan dengan pernyataan Warga sekitar.

“Iya bu, pihak kelurahan sering Mengadakan pertemuan atau forum partisipatif dengan warga. Mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat dalam penyusunan kebijakan. Membuat program partisipatif yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.” (Wawancara, Wahyu 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan berbagai pihak terkait di Kelurahan Nenang, beberapa temuan penting dapat disimpulkan.

Pertama, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Nenang bervariasi, namun dari survei atau kajian kepuasan yang dilakukan, secara keseluruhan cukup baik. Hal ini terungkap dari dokumentasi peneliti yang mencatat kepuasan dari 54 responden. Ini menandakan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat.

Kedua, terdapat inisiatif dan program khusus yang dilakukan oleh pemerintah setempat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program-program ini meliputi pelatihan, peningkatan infrastruktur, dan kampanye partisipasi masyarakat. Langkah ini menunjukkan adanya upaya yang sistematis dan terencana dari pemerintah setempat untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga, partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang juga beragam. Mulai dari pengawasan aktif hingga keterlibatan dalam program-program sosial atau kebijakan publik, masyarakat memiliki tingkat partisipasi yang berbeda-beda. Hal ini mengindikasikan adanya kesadaran dan keterlibatan dari sebagian masyarakat dalam proses peningkatan layanan publik di wilayah mereka.

Selain itu, terkait dengan penanganan kasus-kasus sosial yang kompleks, Seksi PM-Kessos di Kelurahan Nenang terlibat aktif. Mereka membuka saluran pengaduan yang responsif, mengadakan pertemuan atau dialog untuk mendengarkan keluhan masyarakat, dan menetapkan tim khusus untuk menangani keluhan dengan cepat dan efisien. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen dalam menangani permasalahan sosial yang kompleks di tingkat kelurahan.

Pernyataan dari warga sekitar juga menegaskan adanya upaya dari pihak kelurahan dalam melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Melalui pertemuan atau forum partisipatif, pengumpulan umpan balik, serta pembuatan program partisipatif, tercipta keterlibatan yang lebih luas dari masyarakat dalam pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, dari hasil wawancara tersebut, tergambar bahwa pemerintah setempat di Kelurahan Nenang memiliki upaya yang terencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, terdapat partisipasi yang bervariasi dari masyarakat dalam proses peningkatan layanan, menunjukkan adanya kesadaran bersama akan pentingnya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam memajukan kualitas hidup di wilayah tersebut. Observasi, (2023)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Lurah terkait Bagaimana cara mengidentifikasi keahlian dan kemampuan masing-masing staf dalam pembagian tugas, sebagaimana berikut

“Cara mengidentifikasi keahlian dan kemampuan masing-masing staf dalam pembagian tugas dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja, observasi, dan komunikasi terbuka dengan staf.” (Wawancara, Heru susanto, 2023),

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kepala Seksi PPSDA terkait Apakah ada evaluasi terhadap dampak sosial dari pelayanan publik yang disediakan di Kelurahan Nenang, sebagaimana berikut

“Iya bu, ada Evaluasi dampak sosial yang dilakukan untuk menilai kontribusi layanan publik terhadap kesejahteraan dan pembangunan masyarakat.” (Wawancara, Hardiyana, 2023)

Peneliti juga mewawancarai Kepala Seksi Pemerintah tentang Apakah terdapat komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat terkait layanan publik di Kelurahan Nenang.

“Ada bu, Upaya komunikasi seperti pertemuan, sosialisasi program, atau dialog terbuka yang telah dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik antara pihak terkait.” (Wawancara, Wiwik handayani, 2023)

Peneliti juga mewawancarai Lurah tentang Apakah terdapat upaya untuk memastikan adanya etika dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Nenang, sebagaimana yang di ungkapkan berikut.

“Ya, etika dalam pelayanan publik bisa dijaga dengan menerapkan kode etik dan pengawasan terhadap perilaku petugas pelayanan..” (Wawancara, Heru susanto, 2023)

Hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait di Kelurahan Nenang mengungkap sejumlah praktik dan inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memastikan efisiensi, dampak sosial, komunikasi yang efektif, dan kepatuhan terhadap etika dalam pelayanan.

Pertama, terkait dengan identifikasi keahlian dan kemampuan staf dalam pembagian tugas, Analisis Layanan Umum mengungkapkan bahwa hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja, observasi, dan komunikasi terbuka dengan staf. Pendekatan ini menunjukkan pentingnya memahami keahlian individu dan kemampuan staf dalam menentukan peran dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik.

Kedua, dari wawancara dengan Kepala Seksi PPSDA, terungkap bahwa ada evaluasi dampak sosial yang dilakukan untuk menilai kontribusi layanan publik terhadap kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. Hal ini mencerminkan kesadaran untuk memahami efek langsung dari layanan publik yang disediakan terhadap kesejahteraan dan perkembangan komunitas.

Ketiga, dari percakapan dengan Kepala Seksi Pemerintah, terdapat upaya komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat terkait layanan publik di Kelurahan Nenang. Upaya ini mencakup berbagai kegiatan seperti pertemuan, sosialisasi program, dan dialog terbuka. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen untuk membangun pemahaman yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan informasi terkait layanan publik.

Terakhir, dari wawancara dengan Lurah, diungkapkan bahwa ada upaya untuk memastikan adanya etika dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Nenang. Etika ini dijaga melalui penerapan kode etik dan pengawasan terhadap perilaku petugas pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya integritas dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa di Kelurahan Nenang, terdapat langkah konkret untuk mengidentifikasi kompetensi staf, mengevaluasi dampak sosial dari layanan publik, menjaga komunikasi yang efektif dengan masyarakat, dan memastikan kepatuhan terhadap etika dalam pelayanan. Langkah-langkah ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Observasi, (2023).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Nenang Kabupaten Penajam Paser Utara

Pelayanan publik di Kelurahan Nenang, Kabupaten Penajam Paser Utara, memegang peranan sentral dalam tugas utama aparat pemerintah. Berdasarkan UUD 1945, pelayanan publik mengemban tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fokus pada empat aspek utama: melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan prinsip kemerdekaan, perdamaian, dan keadilan sosial. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 Tahun 2021 pun memberikan landasan bagi standar penyelenggaraan pelayanan publik yang terukur.

Pelayanan publik di Kelurahan Nenang secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, yaitu:

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan di Kelurahan Nenang sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Prosedur tersebut telah tercantum dalam peraturan kelurahan, dan juga telah diinformasikan kepada masyarakat melalui media sosial dan papan pengumuman. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugraha (2019) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Nenang bervariasi, tergantung pada jenis pelayanannya. Namun, secara umum, waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siregar (2018) yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang cepat merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Biaya pelayanan

Biaya pelayanan di Kelurahan Nenang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurani (2021) yang menyatakan bahwa biaya pelayanan yang terjangkau merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Produk pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nenang secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada beberapa produk pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wibowo (2022) yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Nenang secara umum sudah terawat dan berfungsi dengan baik. Namun, masih ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan perawatannya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Petugas pemberi pelayanan di Kelurahan Nenang secara umum sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, masih ada beberapa petugas yang perlu ditingkatkan kompetensinya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susanto (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan yang tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat direkomendasikan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, yaitu:

Meningkatkan kualitas produk pelayanan

Pemerintah Kelurahan Nenang perlu melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Produk pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya

antara lain pelayanan pembuatan KTP, pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan pelayanan pembuatan surat keterangan domisili.

Meningkatkan sarana dan prasarana

Pemerintah Kelurahan Nenang perlu melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu, pemerintah kelurahan juga perlu menambah sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Meningkatkan kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pemerintah Kelurahan Nenang perlu memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada petugas pemberi pelayanan. Pelatihan dan pengembangan kompetensi ini dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti seminar, workshop, dan kursus.

Berdasarkan teori, kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan berbagai indikator, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. (Rahmad, 2020)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Nenang secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan publik. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, yaitu kualitas produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Wawancara dengan Lurah Nenang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Namun, dalam percakapan dengan Sekretaris Lurah, terungkap bahwa meskipun terdapat indikator utama seperti responsivitas, keberlanjutan, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi dalam pelayanan publik, beberapa pegawai masih menghadapi kendala dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional. Hal ini menjadi sinyal bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam manajemen pelayanan publik di Kelurahan Nenang. Ketika ditanya mengenai keunggulan dan kelemahan utama dalam layanan publik, Lurah menyoroti keunggulan aksesibilitas pelayanan yang baik, namun mengakui kelemahannya terletak pada kurangnya sumber daya atau infrastruktur yang memadai. Terdapat aspek yang unggul namun juga tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan para pemangku kepentingan menegaskan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Nenang memiliki ruang untuk peningkatan. Meskipun upaya telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Perbaikan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kunci untuk memperbaiki ketersediaan sumber daya dan meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini memperlihatkan pentingnya proses evaluasi yang terus-menerus dan upaya perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan masyarakat di Kelurahan Nenang.

Analisis wawancara dengan pemangku kepentingan di Kelurahan Nenang memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi pelayanan publik serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkannya. Dari perspektif tingkat kepuasan masyarakat, hasil survei atau kajian menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan, namun secara keseluruhan, respons dari 54 responden menunjukkan kepuasan yang cukup baik terhadap pelayanan publik. Ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang disediakan.

Adanya inisiatif dan program khusus yang dilaksanakan oleh pemerintah setempat juga terlihat jelas. Program-program ini termasuk pelatihan, peningkatan infrastruktur, dan kampanye partisipasi masyarakat yang dijadwalkan secara rutin untuk meningkatkan mutu pelayanan. Inisiatif semacam ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang bervariasi, mulai dari pengawasan aktif hingga keterlibatan dalam program-program sosial atau kebijakan publik. Hal ini menandakan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam proses peningkatan layanan publik di wilayah mereka.

Dalam penanganan kasus-kasus sosial yang kompleks, Seksi PM-Kessos di Kelurahan Nenang terlibat aktif. Mereka membuka saluran pengaduan yang responsif, mengadakan pertemuan atau dialog untuk mendengarkan keluhan masyarakat, serta menetapkan tim khusus untuk menangani keluhan dengan cepat dan efisien. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen dalam menangani permasalahan sosial di tingkat kelurahan.

Peran masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik juga terlihat melalui pertemuan atau forum partisipatif, pengumpulan umpan balik, serta pembuatan program partisipatif. Terlibatnya masyarakat dalam proses ini memperkuat kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam memajukan kualitas hidup di wilayah tersebut.

Selain itu, hasil wawancara dengan berbagai pihak menunjukkan sejumlah praktik dan inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memastikan efisiensi, dampak sosial yang positif, komunikasi yang efektif, dan kepatuhan terhadap etika dalam pelayanan. Langkah-langkah ini mencerminkan kesadaran dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang.

Berdasarkan wawancara dengan Analisis Layanan Umum, teridentifikasi bahwa cara mengenali keahlian dan kemampuan staf dilakukan melalui evaluasi kinerja, observasi, dan komunikasi terbuka. Sementara dari percakapan dengan Kepala Seksi PPSDA, terungkap bahwa ada evaluasi dampak sosial yang dilakukan untuk menilai kontribusi layanan publik terhadap kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. Pemerintah setempat juga menegaskan komunikasi yang efektif dengan masyarakat melalui pertemuan, sosialisasi program, dan dialog terbuka, sementara etika dalam pelayanan publik dijaga melalui penerapan kode etik dan pengawasan perilaku petugas pelayanan.

Kesimpulannya, hasil wawancara dengan berbagai pihak di Kelurahan Nenang menunjukkan beragam langkah konkrit dalam identifikasi kompetensi staf, evaluasi dampak sosial, komunikasi efektif dengan masyarakat, serta menjaga kepatuhan terhadap etika dalam pelayanan. Upaya-upaya ini merupakan bagian integral dari perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan Rumusan masalah dan Hasil penelitian dan pembahasan dari “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nenang Kabupaten Penajam Paser Utara” yaitu Dalam Kelurahan Nenang, Kabupaten Penajam Paser Utara, pelayanan publik memegang peranan penting sebagai tanggung jawab utama aparat pemerintah. Meskipun evaluasi kepuasan menunjukkan variasi, mayoritas masyarakat merasa puas. Ada upaya sistematis untuk meningkatkan layanan dengan program pelatihan, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat yang terjadwal. Meskipun ada keunggulan seperti aksesibilitas, tantangan masih ada dalam hal sumber daya dan kinerja pegawai. Pemangku kepentingan terlibat dalam evaluasi staf, dampak sosial layanan, dan komunikasi efektif dengan masyarakat. Langkah-langkah ini menggambarkan komitmen terhadap peningkatan layanan publik. Pelayanan publik di Kelurahan Nenang secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan publik. Namun,

masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nenang, yaitu kualitas produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A., Azhari, T. Z., Esfandiar, W. N., Nuryaningrum, N., Syifana, A. F. D., & Cahyaningrum, I. (2020). Pemanfaatan media sosial dalam pemasaran produk UMKM di Kelurahan Sidokumpul, Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 10 No. 1.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*. Vol. 10 No. 4.
- Darzi, M. A., et al. (2023). Service quality in the healthcare sector : a systematic review and meta-analysis. *Journal of Management & Research*. Vol. 21No. 1.
- Disa, N. F., & Aditya, V. (2021). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukadadi Kecamatan Dumai Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. Vol. 3 No. 1.
- Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*. Vol. 11 No. 2.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sucahyowati, H. (2017). Pengantar Manajemen: Sebuah Pengantar. Wilis.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*. Vol. 10 No. 2.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. Vol. 3 No.2.
- Wilem, R. B. S., Kaunang, M., & Kaawoan, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*. Vol. 1 No. 1.
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kepolisian Resor (POLRES) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi*. Vol. 9 No. 2.