



Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat di Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Paser Utara

Andi Fachrul Pangerang¹, Nurmadhani Fitri Suyuti², St. Rukaiyah³

¹ Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Fajar, Makassar

^{2,3} Dosen Magister Manajemen, Universitas Fajar, Makassar

Abstract

This research aims to determine the role of sub-district government in administrative services for the community in Jenebora sub-district, Penajam sub-district, Paser Utara district and to determine the systematics of sub-district administrative services for the Jenebora community. The method used in this research uses a descriptive qualitative method using research indicators. The results of the research show that the Jenebora sub-district government has carried out its duties and responsibilities well in serving the community who take care of population administration. Even though there are obstacles in administrative services in the form of a lack of computer equipment, disrupted internet connections, and the presence of employees and sub-district officers who are hampered due to long distances and sea crossings with means of transportation that are not always available and expensive, administrative services are still running well because of the cooperative attitude between employees and sub-district regulations which require all employees and officers to be friendly and polite. This research concludes that the Jenebora sub-district government has tried to carry out its role well, namely serving the community by helping to take care of population administration needs. The sub-district government has done its best to improve the quality of administrative services by providing the best service for the community. The village government also provides information and directs the community to fulfill administrative requirements

Keywords: Role of Government; Administrative Services; Service quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah kelurahan dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat di kelurahan jenebora, kecamatan penajam kabupaten paser utara dan untuk mengetahui sistematika pelayanan administrasi kelurahan bagi masyarakat jenebora tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan indikator penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan jenebora telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa kurangnya perangkat komputer yang di miliki, koneksi internet yang terganggu, dan kehadiran pegawai dan petugas kelurahan yang terkendala karena jarak tempuh yang jauh dan melewati laut dengan alat transportasi yang tidak selalu tersedia dan mahal, namun pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik karena sikap kerja sama antar pegawai dan aturan kelurahan yang mewajibkan seluruh pegawai dan tugasnya untuk bersikap ramah dan sopan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah kelurahan jenebora telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yaitu melayani masyarakat dengan membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah kelurahan telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi.

Kata Kunci : Peran Pemerintah; Pelayanan Administrasi; Kualitas Pelayanan.

Article info

Received (11/09/2024)

Revised (23/10/2024)

Accepted (11/11/2024)

Corresponding_ fachrulandi85@gmail.com

DOI: 10.47354/mjov5il

I. PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Jika salah satu tugas pemerintah adalah administrasi pelayanan dan negara adalah penyelenggara utama administrasi publik untuk kepentingan masyarakat. Pengertian pelayanan menurut Moenir (2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor kebendaan melalui sistem, prosedur dan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

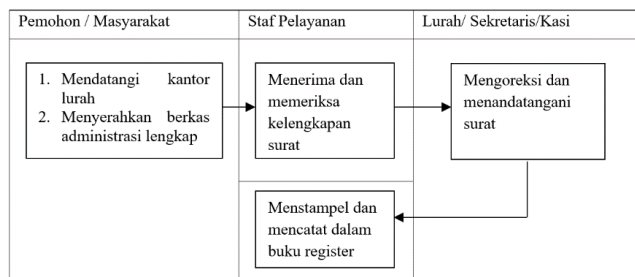
Pada bidang pemerintahan, pelayanan memiliki peran besar yang berkaitan dengan kepentingan umum secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan berdampak pada kepuasan masyarakat dan memperoleh perhatian besar dari berbagai kalangan. Pelayanan yang prima adalah kewajiban utama dari aparaturnegara yang mengabdikan kepada negara dan masyarakat. Pelayanan publik yang baik serta berkualitas harus ditunjang dengan pegawai yang handal dan kompeten serta fasilitas pendukung yang dianggap layak dan memadai. Pemerintahan yang menjadi tolak ukur baik dan tidaknya mekanisme pelayanan publik adalah Kelurahan. Kelurahan merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahdalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan, Kelurahan adalah wilayah kerja lurah di bawah kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/daerah kota. Kelurahan adalah perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan dan pembentukan Kelurahan dilakukan oleh Peraturan Daerah (Nurcholis, 2010).

Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang kelurahan secara umum berisikan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan kepentingan umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat kelurahan sebagaimana berasal dari pegawai Negeri sipil dari pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Undang-Undang No. 43 Tahun 2014).

Kelurahan dibentuk bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi agar terciptanya pemerintah yang efisien. Oleh karena itu setiap pemerintah kelurahan di pedesaan atau di perkotaan memilikisistem administrasi pemerintah. Keefektifan sistem administrasi kelurahan akan membawa dan melayani pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan dan informasi yang diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Terciptanya Kualitas pelayanan publik yang baik bergantung pada sumber daya dan sikap aparat pemerintah yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara pelayanan dimaksudkan untuk memudahkan urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang tidak panjang dan mengutamakan kepentingan publik, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mengurus urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Oktafiyana& Apriani, 2021).

Pada hakikatnya pemerintah Indonesia merupakan lembaga pemerintahan yang memberikan layanan bagi masyarakat luas. Suatu pemerintahan tidak dapat dipisahkan dari pelayanan karena kebutuhan administrasi dari masyarakat yang dipertahankan dan harus terpenuhi. Pelayanan yang dilaksanakan pemerintah terdiri dari dua jenis yaitu pelayanan fisik yang diberikan oleh personal dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh anggota organisasi lainnya, baik itu organisasi massa maupun negara (Damanik, 2019). Realitanya pada saat ini pelaksanaan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat masih tidak berjalan secara optimal. Kesadaran masyarakat mengenai hak dan kebutuhan menjadikan masyarakat mulai kritis terhadap kinerja beberapa lembaga pemerintah termasuk diantaranya Kelurahan.

Kelurahan mendapat sorotan tajam dari masyarakat dikarenakan merupakan lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembangan pembangunan serta layanan di masyarakat. Dan salah satu Kelurahan yang menjadi sorotan tajam masyarakat karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan adalah kelurahan Jenebora di Kabupaten Penajam Paser Utara. Kelurahan ini menjadi sorotan masyarakat karena kelurahan ini hanya memiliki 11 pegawai yang terbagi dalam struktur pemerintahan yang dipimpin oleh Bapak Syaryadi sebagai kepala lurah, Ibu Elly Herlina sebagai sekretaris kelurahan dengan beberapa staf yang terdiri dari kepala urusan 2 orang dan kepala seksi 2 orang, bendahara 1 orang dan pengadministrasian umum 4 orang pada pelayanan umum Kelurahan Jenebora menetapkan alur pelayanan untuk memudahkan pelayanan bagi masyarakat, sebagai berikut:



Gambar 1. Pelayanan Umum di Kelurahan Jenebora

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Kelurahan Jenebora, bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Jenebora, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara terlihat masih memiliki beberapa kekurangan mengingat keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terbukti oleh tingkat produktivitas dan disiplin pegawai yang masih rendah dikarenakan jarak tempuh yang jauh dan melewati laut dengan alat transportasi yang tidak selalu tersedia dan mahal sehingga menyebabkan sering terjadinya keterlambatan, selain itu kurangnya fasilitas kerja yang memadai dan jumlah pegawai dengankemampuan profesional di latar belakang oleh rendahnya tingkat pendidikan yang diraih juga menjadi kendala dalam pengangkatan pejabat yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk diberikan. Semakin banyak orang yang menjadi lebih kritis terhadap persyaratan layanan berkualitas tinggi menunjukkan sifat masyarakat pada kelurahan lebih dewasa, memiliki sikap yang mandiri, terbuka, dan mampu berdemokrasi.

Berdasarkan Penelitian oleh Daniel Filterianto Robial (2015) berjudul Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik (Studi di Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe terlaksana cukup baik. Hal ini terlihat dari produktifitas, kualitas pelayanan, responsifitas, dan akuntabilitas.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kelurahan belum secara optimal memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini tentu saja bertentangan dengan hak masyarakat atau perseorangan yang hidup sebagai warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara optimal. Rasyid (1997) dalam Gustiana & Sukamto (2019) menyatakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Peran

Peran adalah suatu perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang sebagai orang pemimpin apakah orang itu dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugasnya yang diberikan kepada seseorang akan membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kinerja dalam menjalankan tugas-tugasnya. (Susana, 2020). Peran menurut konsep manajemen adalah tingkah laku yang diharapkan sesuai dengan pemilik suatu jabatan tertentu dalam organisasi, terutama yang berkenaan dengan fungsi dan tugas yang akan dijalankan, sedemikian rupa sehingga keberadaan organisasi dapat berperan dalam pelaksanaan fungsinya. (Purnaya, 2016).

Peran merupakan bagian yang selalu berubah dari status seseorang sejak lahir, yaitu status yang tidak melihat kemampuan, keahlian, atau status yang dimiliki seseorang karena kualitas tertentu. Peran, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, didefinisikan sebagai kumpulan tindakan yang diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu di masyarakat (Wahyuni, 2021). Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah tindakan/perbuatan seseorang untuk suatu misi. Jika orang itu memenuhi hak dan kewajibannya di bawah jabatannya, dia telah memenuhi peran ini.

Teori Pemerintah Kelurahan

Menurut Syaifiie (2010), Pemerintah adalah satuan anggota yang memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan sistem monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan. Affan dalam Fatih (2014) Pemerintahan adalah kegiatan warga negara/penduduk negara yang terorganisir, berdasarkan negara dan timbul dari penentuan nasib sendiri, untuk mencapai tujuan rakyat atau warga negara itu sendiri.

Pemerintah Kelurahan adalah pemerintah yang mengawasi pembagian wilayah administratif di Indonesia menjadi kecamatan. Dalam kerangka otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai kabupaten atau kotamadya. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki kewenangan lebih dalam mengatur wilayahnya. Dalam perkembangannya, status desa bisa berubah menjadi kelurahan (Listihara, 2021). Pemerintah kelurahan memainkan peran penting dalam pembangunan dan pemberdayaan di wilayahnya, lurah dan jajarannya bertanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan pembangunan.

Teori Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan bagi kelompok atau kelompok yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat

dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pemberi layanan melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan bagi organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Otanius et al., 2022). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu memperlancar pekerjaan orang lain, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Novianti (2016) memberikan enam dimensi pelayanan publik, yaitu: 1) *Reliability* (Keandalan) dalam bentuk penyampaian layanan yang konsisten dan akurat. 2) *Tangibles* (fasilitas), yaitu penyediaan sumber daya lain yang sesuai. 3) *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat. 4) *Assurance* (Menjamin), berupa derajat kepedulian etika dan moral dalam pemberian pelayanan. 5) *Empaty* (Empati), yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. 5) *Accountability* (Akuntabilitas), khususnya tanggung jawab.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi di atas mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan negara dan digunakan sebagai salah satu indikator dalam ujian manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan berjalan dengan baik ketika pemerintah kelurahan menerapkan dimensi-dimensi tersebut secara menyeluruh.

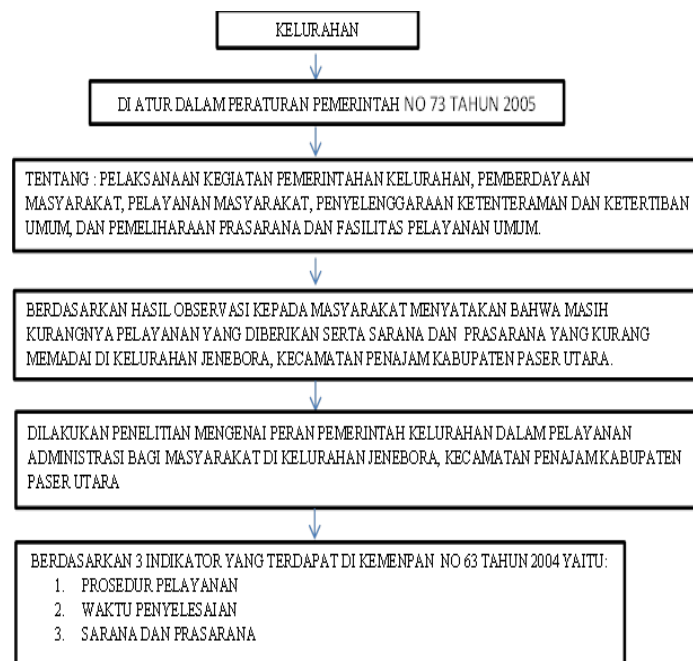
Teori Administrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemerintahan adalah kegiatan yang dicapai dengan menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dengan pemerintahan, organisasi, dan manajemen. Menurut Philip M. Hadjon (2002), pemerintahan adalah kegiatan yang melibatkan kerja sama dalam lingkungan pemerintahan, termasuk cabang administrasi, legislatif, dan yudikatif yang memberikan layanan kepada masyarakat. Dunsire dalam Keban (2014) Administrasi adalah kepemimpinan, pemerintahan, operasi, pelaksanaan, kegiatan informasi, pembuatan kebijakan untuk melaksanakan kebijakan publik, kegiatan analisis, pertimbangan dan penyajian keputusan, aspek politik, dan pekerjaan individu dan kelompok dalam barang publik . dan jasa serta bidang karya ilmiah dan teoritis. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara kolektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang menentukan suatu pelayanan akan dapat berjalan dengan baik atau tidak, menurut Moenir (2006) terdapat enam faktor pendukung keberhasilan suatu pelayanan yaitu : 1) Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana. 2) Adanya aturan yang memadai. 3) Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis. 4) Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup. 5) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan. 6) Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pelayanan

Kerangka Pikir

Kerangka pikir bertujuan untuk memperjelas langkah yang akan dilakukan pada sebuah penelitian, memperjelas hubungan antara teori, fokus, dan tujuan penelitian. Penilaian dalam peranan pemerinah desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Jenebora, Kecamatan Penajam Kabupaten Paser Utara akan digunakan 3 (tiga) dari indikator tersebut yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana (Annisa, 2014). Untuk lebih jelasnya kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang berkaitan dengan pengalaman subjek seperti perilaku, persepsi, motif, tindakan, dan lain-lain, dengan menggunakan kata-kata dan mendeskripsikan bahasa dalam konteks alami tertentu dan menerapkan berbagai metode naturalistik (Moleong, 2018).

Lokasi penelitian adalah area yang berfungsi sebagai tujuan penelitian dan titik pengumpulan data. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Jenebora, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan oktober sampai dengan bulan Desember 2023. Penulis mencoba menggali data melalui informan sebagai sumber yaitu sebagian masyarakat Kelurahan Jenebora, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara.

Analisis data merupakan komponen penting dari metode ilmiah karena melalui analisis ini, data dapat diartikan dan dimaknai sehingga dapat membantu memecahkan masalah penelitian. Langkah-langkahnya adalah Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Verifikasi data dalam penelitian harus autentik karena harus diverifikasi untuk menentukan keaslian dan akuntabilitas hasil penelitian (Andayani, 2017). Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan teknik data *cross-check* untuk memvalidasi data. Menurut Sutopo (2002), ada empat jenis pemeriksaan silang data dalam penelitian ini, yaitu (1) triangulasi sumber data, (2) triangulasi peneliti, (3) triangulasi metode, dan (4) triangulasi metode realisasi teoritis. Teknik pemeriksaan silang yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menyilangkan sumber data. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan hasil rekaman data antar informan terpilih di titik-titik pengamatan. Dengan demikian, selama tahap pengumpulan data, kesalahan dan keraguan yang terkait dengan pencatatan data dapat diminimalkan atau diperbaiki saat terjadi.

IV. HASIL/TEMUAN

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Zeithaml & dkk, 2006) dalam Hardiyansyah (2011), yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

Dimensi *Tangiabel* (Berwujud)

Dimensi *Tangiabel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan petugas dan pegawai dalam melayani masyarakat

Pada indikator ini penampilan petugas kantor kelurahan berpenampilan rapi. Wawancara dengan Pak Syaryadi sebagai Kepala Kelurahan pada (2 Oktober 2023) mengungkapkan

“Untuk kerapian kami menggunakan seragam yang dijadwalkan pada hari senin sampe kamis dan sabtu menggunakan seragam Olahraga, sedangkan jumat kami menggunakan pakaian batik”

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap petugas dan pegawai yang bertugas di kantor kelurahan jenebora berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh Pak Syaryadi. Selain itu dalam standar pelayanan yang digunakan oleh kantor kelurahan jenebora juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas dan pegawai yang ada, antara lain: Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesoris dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh Pegawai dan Petugas Kantor Kelurahan Jenebora yang ada di bagian Pelayanan Administrasi Masyarakat baik pria maupun wanita.

Ketika hal ini di tanyakan kepada penerima layanan administrasi yakni Bapak Tukiman pada (13 Oktober 2023), beliau mengungkapkan

“ya kalo menurut saya tampilan dari para petugas yang ada di depan itu sudah sangat baik pak, itu terlihat dari ke kompakkan seragam para pegawai yang memberikan bantuan kepada saya”.

Berdasarkan uraian deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa tata cara berpenampilan pegawai kelurahan telah mendapat apresiasi dari masyarakat. Hal ini terlihat dari pendapat Bapak Tukiman selaku penerima layanan administrasi kelurahan. Bapak Tukiman mengungkapkan bahwa tampilan pegawai kelurahan sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari kekompakan seragam yang dikenakan oleh para pegawai. Kekompakan seragam tersebut menimbulkan kesan profesional dan rapi dari pegawai kelurahan. Apresiasi dari masyarakat tersebut tentu menjadi motivasi bagi pegawai kelurahan untuk terus meningkatkan kualitas

pelayanannya, termasuk dalam hal berpenampilan. Pegawai kelurahan harus terus berupaya untuk tampil rapi dan sopan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halamankantor kelurahan jenebora lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi masyarakat dan kurangnya pohon serta tempat berteduh yang ada dikantor kelurahan tersebut. Masuk kedalam Kantor kelurahan tampilan yang ada didalam cukup bagus. dimana ruang pelayanan yang tersedia cukup luas dan tersedia bangku untuk masyarakat yang menunggu giliran untuk dilayani. namun, masih memiliki beberapa kekurangan seperti suhu ruangan yang terbilang cukup panas dikarenakansedikitnya jumlah kipas sebagai pendingin ruangan di tempat tersebut sehingga banyak pelanggan yang merasa kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Ketika melihat beberapa pengguna layanan di ruangan tersebut, peneliti berusaha menemui pelanggan yang terlihat merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama MbakChintyapada tanggal (15 Oktober 2023) mengungkapkan

"yang saya rasakan di dalam ruangan ini cukup panas dan membuat saya gerah, pak"

Berdasarkan hasil Wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan pelayanan kelurahan Jenebora secara umum cukup luas dan nyaman. Ruangan tersebut memiliki tempat duduk yang cukup banyak, sehingga masyarakat yang mengantre pelayanan dapat duduk dengan nyaman. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan, ditemukan bahwa beberapa orang merasa kegerahan saat menunggu pelayanan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan Mbak Chintya, Bapak Muhammad Saleh, dan Bapak Kartolo. Mbak Chintya mengungkapkan bahwa ruangan tersebut cukup panas dan membuat dirinya gerah. Bapak Muhammad Saleh juga mengungkapkan hal yang sama, namun beliau menilai bahwa ruangan tersebut cukup luas dan nyaman. Bapak Kartolo juga mengungkapkan hal yang sama, namun beliau menilai bahwa ruangan tersebut sedikit terasa gerah. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan pelayanan kelurahan Jenebora perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat yang menggunakan layanan. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan ventilasi ruangan agar udara dapat mengalir dengan lancar. Selain itu, dapat juga dipertimbangkan untuk memasang pendingin udara di ruangan tersebut.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah di dapat oleh masyarakat yang sudah tahu apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan mengenai surat-menyurat dalam proses administrasi, tapi untuk masyarakat yang baru pertama kali mengurus administrasi surat-menyurat tentunya masih kebingungan untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan sehingga pelanggan harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu,kesulitan juga dialami oleh masyarakat yang memiliki kekurangan dan kesalahan dalam memenuhi persyaratanadministrasi yang mereka butuhkan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora itu terlihat dari adanya petugas yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada masyarakat yang butuh pengarahan. Selain itu ruang pelayanan administrasi dikantor kelurahan jenebora yang cukup luas dengan beberapa orang pegawai yang berbeda-beda juga membantu memberikan petunjuk kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan petunjuk dalam memenuhi persyaratan berkas administrasi yang dibutuhkan.(Observasi, 2023)

Wawancara dengan beberapa orang yang datang dan menerima proses pelayanan administrasi di kantor kelurahan, yakni Ibu Janawiah pada (14 Oktober 2023) beliau mengungkapkan

"untuk meminta informasi dan pelayanan disini sangat mudah, saya hanya perlu datang dan menunggu antrean, lalu saya akan dilayani dan dibantu dalam memenuhi persyaratan administrasi yang saya butuhkan dengan baik dan sopan, dan apabila ada kekurangan dari berkas yang saya bawa saya juga akan di beri petunjuk untuk melengkapinya".

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di kelurahan Jenebora secara umum cukup mudah dan memuaskan. Masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan pelayanan yang mereka butuhkan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan Ibu Janawiah dan Bapak Joni. Ibu Janawiah mengungkapkan bahwa untuk meminta informasi dan pelayanan di kelurahan Jenebora sangat mudah. Beliau hanya perlu datang dan menunggu antrean, lalu akan dilayani dan dibantu dalam memenuhi persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Bapak Joni juga mengungkapkan hal yang sama. Beliau menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup mudah. Beliau juga sudah mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus berkas administrasinya, sehingga tidak perlu berkali-kali datang. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan

administrasi di kelurahan Jenebora telah memenuhi harapan masyarakat. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain: Meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini agar masyarakat dapat mempersiapkan berkas yang dibutuhkan dengan lengkap, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan. Meningkatkan ketersediaan informasi mengenai pelayanan administrasi yang tersedia di kelurahan. Hal ini agar masyarakat dapat mengetahui jenis pelayanan yang dapat mereka peroleh di kelurahan.

4) Kedisiplinan petugas/ pegawai dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Jeneborakedisiplinanpegawai pelayanan administrasi sudah cukup baik. Hal itu terlihat dari sikap para pegawai dan petugas yang langsung siap dan tanggap menanggapi keluhan masyarakat yang sudah menunggu yang di meja pelayanan, hanya saja ada beberapa orang pegawai yang ke datangnya menjadi terlambat di karena kan jarak tempuh yang jauh dan melewati laut dengan alat transportasi yang tidak selalu tersedia dan mahal sehingga menyebabkan sering terjadinya keterlambatan, namun hal tersebut tidak mengganggu pelayanan karena masih bisa di atasi oleh petugas dan pegawai yang telah hadir untuk memberikan pelayanan, selain itu pegawai dan petugas yang terlambat juga akan bersegera melakukan pelayanan setibanya di kantor kelurahan apalagi petugas dan pegawai kantor kelurahan jenebora akan selalu siap sedia melakukan pelayanan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12.00 sampai jam 13.00 WIB. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan kantor kelurahan jenebora yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan berkas administrasi yang mereka perlukan.(Observasi,2023)

Hal itu disambut baik oleh masyarakat yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke kantor kelurahan jenebora. Seperti wawancara yang dilakukan pada beberapa orang yang datang untuk mendapatkan pelayanan administrasi di kantor kelurahan tersebut yakni Mas Riyanpada (18 Oktober 2023)

“kalo menurut saya pelayanannya sangat baik pak, bahkan pegawai-pegawainya juga ramah dan bergantian membantu saya disaat rekan kerja mereka yang lain belum datang karena kendala keterlambatan atau sedang sibuk membantu dan mengurus berkas orang-orang yang datang”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jam pelayanan kelurahan Jenebora yang diperpanjang hingga jam makan siang disambut baik oleh masyarakat. Masyarakat yang hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke kantor kelurahan dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan Bapak H. Sise dan Mas Riyan. Bapak H. Sise mengungkapkan bahwa pelayanan di kelurahan Jenebora sangat bagus, terutama bagi masyarakat yang hanya bisa datang pada saat jam makan siang. Mas Riyan juga mengungkapkan hal yang sama. Beliau menilai bahwa pelayanan di kelurahan Jenebora sangat baik. Bahkan, pegawai-pegawainya juga ramah dan bergantian membantunya saat rekan kerja mereka yang lain belum datang atau sedang sibuk membantu dan mengurus berkas orang-orang yang datang.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa jam pelayanan kelurahan Jenebora yang diperpanjang hingga jam makan siang telah memenuhi harapan masyarakat. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain: Meningkatkan jumlah pegawai kelurahan agar dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Meningkatkan sosialisasi mengenai jam pelayanan kelurahan yang diperpanjang hingga jam makan siang. Hal ini agar masyarakat dapat mengetahui jam pelayanan yang tersedia.

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelayanan di kantor kelurahan jenebora saat ini terlihat dari jumlah pegawai yang siap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang membutuhkan bantuan. Dan setiap pegawai siap membantu dan menerima berkas setiap masyarakat yang datang tanpa membeda-bedakan pelayanan. Dimana setiap pegawai yang ada akan menerima berkas dan memberikan informasi yang di berikan dan kemudian akan menyampaikannya kepada pegawai yang bersangkutan. Ketika wawancara dilakukan kepada beberapa masyarakat pengguna layanan administrasi kantor kelurahan jenebora terkait hal ini, Mas Angga pada (19 Oktober 2023) mengatakan

“itu benar pak, meskipun setiap masyarakat yang datang memiliki keperluan yang berbeda-beda tapi setiap pegawai yang ada di kantor kelurahan ini siap membantu setiap permasalahan yang ada tanpa membeda-bedakan pekerjaan yang mereka lakukan, hal itu tentu saya memudahkan saya dalam mengurus berkas-berkas yang saya perlukan”

Meskipun masih ada masyarakat yang bingung dan membawa berkas yang salah tapi pegawai disana tetap memberikan pengarahan dengan baik dan sopan. Hal itu dibenarkan oleh salah satu tokoh masyarakat di

daerah tersebut ketika peneliti menanyai beliau terkait pelayanan administrasi di kelurahan tersebut. Beliau bernama Ustadz Slamet yang saya wawancarai pada (10 Oktober 2023) beliau mengungkapkan

“iya ini saya mau membantu mengurus berkas untuk anak saya. tapi, masih ada beberapa berkas yang salah saya bawa meskipun demikian para pegawai disini tetap memberikan saya informasi dan melayani saya dengan sopan”

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada dikantor Kelurahan Jenebora saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung pekerjaan dari para pegawai dalam metode pelayannya. Penggunaan perangkat komputer ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan peralatan komputer ini diharapkan pelayanan yang dilakukan kantor kelurahan jenebora jadi lebih baik dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, namun, dikarenakan jumlah perangkat yang masih sedikit dan koneksi internet yang terkadang masih terganggu, hal ini sering kali menjadi kendala dan masalah tersendiri dalam memberikan pelayanan.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Pak Syaryadi sebagai kepala kelurahan pada tanggal (2 Oktober 2023)

“penggunaan peralatan komputer di lingkungan kerja kelurahan jenebora ini sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan yang ada, namun hal tersebut terkadang masih terkendala akibat kurangnya perangkat komputer dan kondisi koneksi jaringan internet yang kadang terganggu, sering menjadi kendala kami dalam menangani pemberkasan masyarakat yang butuh pelayanan kami”

Ini terlihat juga dari pekerjaan para pegawai yang terkendala pada saat memberikan pelayanan pada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pelayanan administrasi di kelurahan Jenebora adalah kurangnya perangkat komputer dan kondisi koneksi jaringan internet yang kadang terganggu. Hal ini terlihat dari pernyataan Kepala Kelurahan Jenebora, Pak Syaryadi, dan hasil wawancara dengan Bapak Boni. Pak Syaryadi mengungkapkan bahwa kurangnya perangkat komputer dan kondisi koneksi jaringan internet yang kadang terganggu sering menjadi kendala dalam menangani pemberkasan masyarakat yang butuh pelayanan. Bapak Boni juga mengungkapkan hal yang sama. Beliau menilai bahwa pelayanan di kantor kelurahan Jenebora sudah sangat baik, hanya saja ada beberapa kendala yang kadang terjadi saat para pegawai sedang melakukan pelayanan seperti kurangnya perangkat komputer dan koneksi jaringan internet yang terganggu. Kendala-kendala tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan membuat masyarakat merasa kurang puas. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Kecermatan petugas dan pegawai dalam melayani masyarakat

Diungkapkan oleh Pak Syaryadi selaku kepala kelurahan pada tanggal (2 Oktober 2023)

“sistem pelayanan di sini saya rasa sudah baik mengingat para pegawai dan petugas disini selalu di minta untuk cepat tanggap dalam membantu masyarakat, dimana setiap berkas yang di minta dan diberikan oleh masyarakat akan langsung di bantu proses pengerjaannya agar cepat selesai”

Selain itu kecermatan pegawai juga terlihat dari kecepatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Ketika ditanyakan pada masyarakat yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, banyak dari masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat baik. Antara lain ketika wawancara dengan Bapak Agus pada (21 Oktober 2021) beliau mengungkapkan

“Pelayanan Para Pegawai disini sudah baik mas, apalagi mereka cukup cepat dalam melakukan pelayannya, saya cuma memberikan berkas-berkas yang diperlukan lalu di minta untuk menunggu beberapa saat kemudian berkas yang saya minta sudah jadi mas”

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Terkait peraturan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pak Syaryadi pada (2 Oktober 2023) mengungkapkan “untuk peraturan dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai kantor kelurahan

jenebora harus mengikuti peraturan yang sudah di buat dan disetujui bersama dalam bekerja, dan hal itu tercatat jelas di dinding kantor kelurahan jenebora”. Peraturan pelayanan yang ada dikantor kelurahan jenebora yakni memberikan layanan terbaik dimana setiap pegawai dan petugas harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan ramah dan sopan. Dilihat dalam observasi terkait peraturan yang diterapkan, semuahal itu tampaknya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi Kantor kelurahan jenebora.

Hal tersebut sejalan dengan temuan yang peneliti temukan di dinding kantor kelurahan jenebora yang bertuliskan “Keramahan dan Kesopanan adalah Salah Satu Pelayanan Terbaik Yang Akan Selalu Kami Berikan” sekaligus pernyataan masyarakat ketika hal ini di tanyakan pada masyarakat penerima layanan kantor kelurahan jenebora, banyak dari mereka mengetahui peraturan tersebut antara lain sebagaimana yang di ungkapkan Bapak Haji Zaki selaku Tokoh Masyarakat di daerah tersebut ketika di wawancarai terkait peraturan di kantor kelurahan jenebora pada (6 Oktober 2023)

“Kalau untuk peraturan itu saya tau mas. Saya pernah melihat dan membacanya, tulisan tertempel jelas di dinding kantor kelurahan”.

3) Kemampuan petugas dan pegawai kelurahan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan dikantor kelurahan jenebora yakni pegawai mampu menguasai perangkat komputer yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan petugas dan pegawai kelurahan jenebora sendiri tak memiliki kendala dalam mengoperasikan perangkat komputer yang ada. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap petugas dan pegawai di yang bekerja di kantor kelurahan tersebut mampu mengoperasikan perangkat komputer yang di gunakan sebagai alat bantu dalam setiap pelayanan. Wawancara dengan Pak Syaryadi pada (2 Oktober 2023) menambahkan

“untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah pak, para pegawai disini sudah terbiasa membantu pekerjaan sesama rekannya jadi mereka akan saling bantu jika ada yang merasa kesulitan makanya petugas dan pegawai disini semuanya menguasai semua perangkat yang ada”.

Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor kelurahan jenebora khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespons setiap masyarakat yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi yang peneliti lakukan terkait respon petugas dan pegawai kantor kelurahan jenebora terhadap masyarakat yang datang untuk meminta bantuan dan layanan di Kantor kelurahan jenebora adalah petugas dan pegawai akan memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan. Respon yang diberikan oleh pegawai layanan administrasi kelurahan jenebora akan menyapa dengan ramah dan sopan kepada siapa pun masyarakat yang datang dan menanyakan langsung tentang apa yang dapat dibantu oleh petugas dan pegawai kantor kelurahan jenebora tersebut. Di katakan oleh Bapak Abi pada (22 Oktober 2023)

“respon dari para pegawai di sini sangat baik pak, setiap saya kebingungan atau memberikan pertanyaan terkait administrasi berkas saya mesti langsung di jawab dengan tenang dan sopan terkait syarat-syarat yang harus saya siapkan”.

2) Petugas/Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara pada (3 Oktober 2023) dengan ibu Elly Herlina yang merupakan sekretaris kelurahan terkait pelayanan petugas dan pegawai kantor kelurahan jenebora ini beliau mengungkapkan

“saya sendiri sudah melihat dan bertanya kepada beberapa masyarakat terkait pelayanan kantor yang berjalan di kantor kelurahan ini pak, ya memang dari yang saya lihat dan saya dengar memang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti jaringan internet yang bermasalah atau ketika masyarakat sedang ramai-ramainyamemang terjadi beberapa kendala apalagi terkait jumlah perangkat yang ada”.

3) Semua keluhan masyarakat direspons oleh petugas dan pegawai.

Untuk keluhan masyarakat pengguna layanan kantor kelurahan jenebora menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukkan kritik, keluhan maupun saran bagi kantor kelurahan jenebora. Kotak itu

terletak di dinding dekat sisi tempat duduk pengunjung kantor kelurahan jenebora. Pak Syaryadi Pada (2 Oktober 2023) juga membenarkan hal tersebut dan menambahkan keterangan dengan pernyataannya bahwa

“kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Bahkan saya juga sudah meminta untuk para pegawai kantor kelurahan ini untuk senantiasa bersedia untuk menerima kritik dan saran yang masuk dari masyarakat pengguna layanan kami Namun, sampai saat ini belum ada pegawai atau petugas kami yang mendapatkan kritikan atau saran terkait kinerja mereka pak, dan kotak kritik dan saran yang kami letakkan juga selalu terlihat kosong terus pak”.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*Assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan jenebora dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan seperti dalam pengerjaan berkas yang di minta oleh masyarakat petugas akan memberikan jangka waktu pengerjaannya apabila pekerjaan tersebut tak bisa dilakukan di hari yang sama (dalam satu hari).

Dalam wawancara pada (2Oktober 2023) dengan Pak Syaryadi selaku kepala kelurahan beliau menjelaskan

“untuk ketepatan waktu dalam membuat janji pengerjaan berkas yang tidak bisa dilakukan di hari yang sama, kami akan berusaha semaksimal mungkin mempercepat pengerjaannya dan memberikannya sesuai dengan hari yang di janjikan”

hal itu sejalan dengan pendapat masyarakat yang menerima pelayanan kantor kelurahan jenebora terkait hal tersebut. Ketika wawancara dengan Bapak H. Hatta pada tanggal (7 Oktober 2023) yang memiliki berkas yang pengerjaannya memakan waktu yang lama, beliau mengatakan

”ya berkas saya memang tak bisa siap satu hari, saya juga paham akan hal itu, karena saya juga sudah beberapa kali mengurus berkas yang sama di kantor kelurahan yang lain tapi, kali ini dari beberapa kantor kelurahan yang saya datangi untuk melakukan pengurusan berkas yang sama hanya di kantor kelurahan jenebora inilah berkas-berkas saya benar-benar selesai tepat waktu”.

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pak Syaryadi pada (2 Oktober 2023) mengemukakan

“untuk biaya layanan administrasi di kantor kelurahan jenebora sudah dilakukan secara transparan dan di perjelas biaya-biaya dengan sistem pelayanan yang ada. sehingga itu sudah pasti dan tidak mungkin ada campur tangan dari pegawai dan petugas pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora”

Selain itu kantor kelurahan jenebora juga memberi jaminan pada pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat kepada pihak kantor kelurahan jenebora bahwa biaya tersebut semata-mata diperlukan untuk biaya pemberkasan. Ini digunakan untuk memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pegawai dan petugas kelurahan jenebora dalam mengerjakan berkas yang mereka minta.

Dimensi Emphaty (Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan masyarakat

Masyarakat dalam pelayanan kantor kelurahan jenebora adalah wajib didahulukan kepentingannya di atas kepentingan pribadi pegawai dan petugas. Setiap yang di butuhkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut, seperti yang di ungkapkan olehUst. Wahyu yang peneliti wawancarai pada tanggal (11 Oktober 2023) bahwa

“pelayanan yang di berikan oleh petugas dan pegawai di kantor kelurahan ini sangat ramah, bahkan saat ada masyarakat yang datang di jam istirahat pun pegawai dan petugas di kantor kelurahan ini akan tetap mereka layani dan menyapa masyarakat yang datang dengan sopan ”

Dari data observasi yang peneliti lakukan juga menghasilkan hasil penelitian yang sama, sebagaimana keterangan yang saya terima bahwa sikap pegawai dan petugas kantor kelurahan jenebora sangat ramah dan penuh sopan santun, itu benar-benar saya rasakan sendiri ketika saya pertama kali datang ke kantor kelurahan

ini mereka, memberikan salam kepada saya dan menanyai keperluan saya datang ke kantor ini dengansangat ramah, bahkan saya sempat mengobrol dan menanyai beberapa petugas dan pegawai disana, dan yang saya temui mereka benar-benar ramah dan menerima saya dengan sangat baik. Hal itu sejalan dengan peraturan yang saya temukan di dinding kantor yang bertuliskan “Keramahan dan Kesopanan adalah Salah Satu Pelayanan Terbaik Yang Akan Selalu Kami Berikan”.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang di tuliskan di dinding kantor kelurahan tersebut yaitu “*Keramahan dan Kesopanan adalah Salah Satu Pelayanan Terbaik Yang Akan Selalu Kami Berikan*”. Sebagaimana Hasil wawancara yang telah saya lakukan dengan beberapa orang masyarakat yang telah peneliti tuliskan sebelumnya Bapak Egi pada (27 April 2013) pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni

“petugas dan pegawai disini baik-baik pak, makanya saya sering datang ke kantor kelurahan ini jika saya urusan berkas-berkas saya yang bisa saya urus di kantor kelurahan ini”.

3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan di kantor kelurahan jeneborabelum menggunakan sistem antrean sehingga masyarakat yang datang akan langsung dilayani oleh petugas dan pegawai yang sedang bertugas di kantor kelurahan jenebora. Namun, hal tersebut terkadang menjadi masalah tersendiri di kantor kelurahan tersebut dikarenakan ada saja masyarakat yang datang dan meminta untuk langsung di layani tanpa memikirkan keadaan orang lain yang terlebih sudah datang terlebih dahulu. Namun, pegawai kantor kelurahan jenebora akan tetap berusaha berlaku seadil mungkin dengan mengutamakan kepentingan dari orang-orang yang terlebih dahulu mengantre tanpa membedakan status, kedudukan ataupun faktor kekerabatan dengan pegawai itu sendiri.

Hal tersebut sejalan dengan keterangan yang disebutkan oleh Bapak Syaryadi selaku kepala kelurahan saat saya meminta keterangan terkait hal tersebut pada wawancara yang telah saya lakukan pada (2 Oktober 2023), beliau mengatakan bahwa

“hal tersebut sudah menjadi ketentuan dari peraturan kami pak, dimana pegawai dan petugas disini tidak diperkenankan berlaku diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat yang datang dengan mengutamakan kepentingan orang yang hadir di awal tanpa membeda-bedakan status, kedudukan bahkan keluarga atau sanak saudara dari pegawai yang bekerja di kantor kelurahan ini sekalipun”.

4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan jenebora selalu memberikan pelayanan dan menghargai setiap masyarakat yang meminta dibantu proses pemberkasan administrasinya. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap pelanggan mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai dan petugas kantor kelurahan jenebora. Ketika hal ini ditanyakan kepada Bapak Kartolo selaku tokoh masyarakat di lingkungan sekitar pada (9Oktober 2023) beliau menjawab

” kalo menurut saya pelayanan di sini memang ramah dan enak mas. Dimana petugas dan pegawai yang memberikan pelayanan nya ramah dan sopan juga”

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian ini, tangible mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada kantor kelurahan jenebora yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan kantor kelurahan Jenebora ini. Dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan administrasi, kedisiplinan petugas jaga yang bertugas, kemudahan akses jangkauan ke lokasi kantor kelurahan Jenebora, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Jenebora ada dimensi tangible berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan sudah cukup baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tangible* ini beberapa terlihat baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai kantor kelurahan Jenebora, kemudahan proses pelayanan oleh petugas dan pegawai yang ada. Tapi pada indikator tempat

pelayanan ini kurang karena parkir di halaman kantor kelurahan yang kurang diperhatikan, ruang tunggu pelayanan yang panas sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pelanggan, dan kurangnya perangkat komputer yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan.

Pada dimensi tangible ini menunjukkan hal yang cukup baik. Meski bobot dari dimensi tangible ini tak seberat bobot dari manusia atau para pegawai dan petugas pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat yang datang dan menikmatinya selama proses pelayanan terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi tangible pada layanan di kantor kelurahan jember ini baik.

Pertama, tangible itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur petugas atau pegawai. Selain itu mudahnya dalam mengatur produk-produk dalam dimensi ini membuat kantor kelurahan bisa lebih leluasa mengonsentrasikan waktu dan pemikirannya untuk hal yang lebih krusial tanpa meninggalkan tampilannya. Kedua, tingginya komitmen kantor kelurahan jember untuk merevitalisasi semua aset tangible yang mereka miliki. Perbaikan kondisi aset dari kantor kelurahan ditujukan untuk masyarakat pengguna layanan kantor kelurahan ini. Perkembangan pelayanan yang ada dalam kantor kelurahan akan mendorong untuk adanya pembentukan muka baru dari kantor kelurahan jember tanpa meninggalkan ciri khas dari pelayanan yang ramah dan sopan dari kantor kelurahan ini. Selain itu aset tangible itu berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang masyarakat pengguna layanan kantor kelurahan jember yang melihat perangkat dan peralatan kantor kelurahan yang baru dan nyaman dia pasti langsung memilih melakukan transaksi pelayanan langsung di kantor kelurahan dibandingkan dengan menggunakan jasa calo untuk mengurus pemberkasannya.

Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor kelurahan jember. Dimensi realibility ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi realibility kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan jember ini di nilai baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani pelanggan di kantor Pos Klaten ini dimana sistem pelayanan di kantor Pos Klaten sudah menggunakan perangkat komputer, standar pelayanan menggunakan sudah di atur dengan baik, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat komputer dalam memberikan pelayanan di kantor kelurahan jember yang tidak diragukan lagi.

Dimana para pegawai dan petugas yang ditugaskan di bagian pelayanan administrasi kantor kelurahan jember bekerja sama dan saling membantu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga kemampuan petugas untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di kantor kelurahan jember dapat dinilai baik. Pada dimensi menunjukkan hasil yang baik juga. Dalam dimensi ini memiliki 2 hal penting yakni pertama, kemampuan petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

Untuk sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan Jember terbilang masih belum terlalu baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi tangible. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang ada sudah cukup baik, mengingat karakteristik para petugas dan pegawai yang akan saling membantu, dan perilaku mereka yang menjunjung nilai kesopanan dan keramahan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespons setiap pengguna layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespons setiap bantuan yang di butuhkan oleh masyarakat di Kantor kelurahan jember. Dimensi responsiviness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespons setiap masyarakat yang datang memerlukan bantuan dari kantor kelurahan jember dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespons kebutuhan masyarakat kantor kelurahan Jember. pegawai dan petugas kantor kelurahan Jember yang bertugas akan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan merupakan sistem pelayanan publik yang baik.

Perilaku itu dapat membuat para setiap masyarakat yang datang merasa lebih dihargai oleh pegawai dan petugas kantor kelurahan jember. Kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai dan petugas kantor kelurahan Jember yang bertugas di kantor kelurahan jember sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat mengingat semua petugas dan pegawai yang ada akan saling bekerja sama dan saling membantu dalam mengerjakan tugasnya. Apalagi di nilai dari indikator respon keluhan masyarakat dari pelayanan masyarakat yang

diberikan oleh pihak kantor kelurahan jenebora. Hal ini juga dapat di lihat dari minimnya masyarakat yang ingin mengkritik pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora, Ada beberapa hal yang menyebabkan minimnya keinginan masyarakat untuk mengkritik pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora antara lain: sikap pegawai dan petugas yang kooperatif dalam memperbaiki kekurangan dari pelayanan yang di berikan dan perilaku sopan dan ramah yang petugas dan pegawai berikan ketika masyarakat mengeluhkan masalahnya.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiviness* dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan publik dikantor kelurahan Jenebora pada dimensi *responsiviness* adalah sangat baik karena dari keseluruhan indikator yang ada dalam dimensi ini semua bernilai positif. Pada dimensi *responsiviness* ini sebuah pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat dan selalu meningkat dari waktu ke waktu. Selain itu keinginan petugas dan pegawai kantorkelurahan untuk senantiasa berkembang dan memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan oleh kantor kelurahan Jenebora.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Merupakan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di kantor kelurahan Jenebora. Dimensi Assurance ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di kantor kelurahan Jenebora. Assurance dalam sistem pelayanan publik di kantor kelurahan Jenebora itu terlihat dari kemampuan pegawai dan petugas yang mau dan mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan baik di kantor kelurahan Jenebora.

Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap pelanggan itu pasti karena sudah terintegrasi dengan sistem yang digunakan dalam pelayanan yang ada di kantor kelurahan jenebora. Dalam memberikan kepastian assurance pelayanan kelurahan jenebora juga memberikan jaminan pada setiap masyarakat yang meminta pelayanan terhadap berkas yang tak dapat di kerjakan dalam satu hari. Hal ini diwujudkan dalam bentuk penjelasan-penjelasan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih paham mengenai alasan mengapa pemberkasan tersebut membutuhkan waktu yang relatif lebih lama. Selain itu juga ada jaminan transparansi bagi masyarakat yang melakukan pembayaran untuk mengurus berkas administrasi mereka.

Rangkaian analisis pada indikator *assurance* (Jaminan) dapat dijelaskan sebagai berikut; kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan jeneborasudah cukup bagus. Indikator-indikator dalam dimensi yang ada dalam penelitian ini hasilnya bersifat positif dan baik untuk masyarakat. Dimana pihak kantor kelurahan jenebora memberikan jaminan yang transparansi bagi setiap masyarakat yang melakukan pembayaran untuk berkas administrasi mereka.

Pada dimensi *assurance* pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi assurance itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri masyarakat untuk tetap menggunakan jasa di kantor kelurahan Jenebora. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah. Pertama, pegawai yang kompetitif. Petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi masyarakat. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun rasa kepercayaan antara masyarakat dengan kantor kelurahan, sehingga hal itu menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan. Kedua, kredibilitas dalam setiap pelayanan. Dalam setiap pelayanan di kantor kelurahan jenebora itu pasti dilakukan secara transparan tanpa biasa tambahan yang dibuat-buat oleh pegawai dan petugas di kantor kelurahan jenebora.

Dengan transparansi itu, masyarakat diyakinkan bahwa yang mereka bayar adalah benar-benar biaya kebutuhan administrasi dari berkas yang mereka minta. Dan yang terakhir adalah keamanan dalam pelayanan kantor kelurahan Jenebora mampu memberikan keamanan dalam setiap pelayanannya. Aman karena pihak kantor kelurahan jujur dalam bertransaksi, pihak kantor kelurahan akan mencatat, mengirim berkas dan melakukan penagihan biaya administrasi sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan.

Dimensi Emphaty (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di kantor kelurahan jenebora. Kesiediaan mendahulukan kepentingan masyarakat di kantor kelurahan jenebora, sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap masyarakat yang datang kekantor kelurahan Jenebora. Dimensi empati ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pegawai dan petugas kantor kelurahan Jenebora melihat masyarakat sebagai seorang pengguna layanan yang mendukung dengan keberadaan kantor kelurahan Jenebora dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan aturan dari kantor kelurahan pada masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik.

Sikap petugas dan pegawai yang ada di kantor kelurahan Jenebora juga baik. Dimana setiap pegawai dan petugas akan memberikan sikap yang ramah dan sopan pada setiap masyarakat yang datang.

Hal itu juga telah diatur oleh kantor kelurahan yang jadikan peraturan untuk dipatuhi oleh setiap pegawai dan petugas yang ada. Namun tetap saja ada beberapa kendala dalam sistem pelayanan yang ada di kantor kelurahan Jenebora seperti masih ada saja masyarakat yang hingga menyebabkan ada saja masyarakat yang menyerobot orang lain dalam meminta pelayanan. Namun, hal tersebut dapat di atasi oleh pegawai dan petugas dengan memberikan pengertian kepada orang tersebut untuk bisa lebih menghargai orang lain.

Tak peduli apa pun jabatan, kedudukan ataupun status kekeluargaan antara petugas dan pegawai orang tersebut, mereka akan diperlakukan dengan cara yang sama dengan masyarakat yang lain. Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi empathy dapat dijelaskan sebagai berikut; melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di kantor kelurahan Jenebora. Pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya dinilai sudah sangat baik.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan profesional dan kompeten oleh pihak kantor kelurahan Jenebora. Kantor Kelurahan Jeneborahnya perlu melakukan perbaikan-perbaikan dari beberapa sektor pelayanan seperti sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan, alat transportasi untuk membantu pegawai dan petugas kelurahan agar dapat sampai tepat waktu di kantor untuk memberikan pelayanan, kekurangan perangkat komputer dan koneksi jaringan internet agar semakin mempermudah untuk melakukan proses pelayanan apabila ada jumlah permintaan layanan yang meningkat.

Revitalisasi ulang pada lahan parkir dan bagian-bagian kantor yang perlu di perbaiki dan di tambah, menambah jumlah pegawai dan petugas yang berkompeten dan mau bekerja sama seperti para petugas dan pegawai kelurahan yang bertugas, membantu pegawai dan petugas administrasi kantor kelurahan Jenebora agar dapat meningkatkan kualitas pendidikannya sehingga kualitas pelayanan dapat semakin meningkat serta mempertahankan kualitas dari sikap dan perilaku pegawai yang sudah di nilai sangat baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan Peneliti hal tersebut sejalan dengan Teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) merupakan teori yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Teori ini menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

Tangible (Bukti Fisik): Aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti penampilan fisik aparatur, fasilitas dan peralatan, sarana dan prasarana, kenyamanan ruang tunggu, dan kemudahan akses ke lokasi kantor. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji, akurat, dan terpercaya, seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi, kemampuan menyelesaikan masalah, dan konsistensi dalam pelayanan. Responsiveness (Ketanggapan): Kesiapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seperti kecepatan dalam merespon permintaan, keramahan dan kesopanan petugas, kemudahan dalam menyampaikan keluhan, dan kecepatan dalam menyelesaikan keluhan. Assurance (Jaminan): Rasa aman dan terpercaya yang diberikan kepada pelanggan, seperti keahlian dan kompetensi petugas, keamanan dan kerahasiaan data, transparansi dalam proses pelayanan, dan reputasi dan kredibilitas organisasi. Empathy (Empati): Kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan pelanggan, seperti memberikan perhatian dan penghargaan kepada pelanggan, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, menempatkan diri pada posisi pelanggan, dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian – uraian yang telah penulis kemukakan, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian – uraian tersebut yaitu Kantor Kelurahan Jenebora telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang, seperti sarana dan prasarana, sambil tetap mempertahankan sikap dan perilaku yang baik dari para petugasnya. Meskipun terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya perangkat komputer dan parkir yang kurang diperhatikan, namun pihak kantor telah menunjukkan komitmen untuk memperbaiki aset-aset fisik mereka, yang berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, kantor kelurahan juga telah memberikan jaminan terhadap ketepatan waktu, kepastian biaya, dan transparansi dalam proses pelayanan, yang membantu membangun kepercayaan masyarakat. Overall, kantor kelurahan Jenebora telah menunjukkan kemajuan yang positif dalam memenuhi standar kualitas pelayanan publik.

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada maka peneliti ingin mencoba memberikan saran agar kualitas pelayanan di kantor kelurahan jenebora akan menjadi semakin baik, yaitu: 1) Sebaiknya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin maksimal, solusi untuk keterlambatan pegawai dan petugas Kantor Kelurahan Jenebora dapat lebih diperhatikan, baik itu dengan memberikan sarana transportasi yang dapat dipakai petugas untuk dapat hadir tepat waktu, atau dengan menambah petugas pembantu agar pelayanan administrasi

masyarakat tidak terganggu. 2) Sebaiknya agar profesionalitas pegawai dapat di tingkatkan, pemerintah kelurahan jenebora bisa lebih memperhatikan kualitas pendidikan dari pegawai dan petugas yang ada. Sehingga, kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan jenebora akan menjadi semakin meningkat. 3) Sebaiknya agar masyarakat pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan dalam menerima layanan yang diberikan oleh pegawai dan petugas kelurahan dengan baik, fasilitas kantor seperti lokasi parkir untuk masyarakat umum, pendingin ruangan untuk ruang tunggu pengguna layanan, perangkat komputer dan koneksi jaringan komputer yang di pergunakan dapat lebih di tingkatkan, sehingga keluhan-keluhan yang sering menjadi permasalahan pelayanan di kantor kelurahan jenebora dapat segera diatasi.

REFERENSI

- Andayani, S.A. (2017). *Manajemen Agribisnis*. Media Cendikia. Bandung.
- Damanik, E.A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun. *Disertasi*. Universitas Sumatera Utara.
- Gustiana, R., & Sukanto, M.D. (2019). Optimailsasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang). *Jurnal Mozaik*, 11(1).
- Hadjon, P.M. (2002). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Keban, Y.T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Ed.3. Gava Media. Yogyakarta.
- Listihara, R. (2021). Peran Ketua Dalam Program Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. *Disertasi Doktor*. Universitas Islam Riau.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, L.J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad, B., & Bahar, A. (2016). Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan. *Tek.Inform*, 5(1).
- Novianti, R. (2016). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. *Tesis*. Universitas Negeri Semarang.
- Nurcholis, H. (2010). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo. Jakarta.
- Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1).
- Purnaya, I.G.K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta.
- Rianto, R., Suherry, S., Dwiniati, D., & Ayu, A.R. (2022). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Perencanaan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kelurahan Amal Bakti Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1).
- Sedarmayanti, S. (2004). Birokrasi dan Peran Kaum Perempuan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(1).
- Soekanto, S. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar. Edisi Baru*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Susana, V. (2020). Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. *Disertasi*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sutopo, H.B. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. UNS Press. Surakarta.
- Syafiie, I.K. (2010). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama. Jakarta.
- Wahyu., Safar, I., Ramly, M., Amang, B., & Ramlawati. (2023). Honorary Teacher Phenomenology: The Role of Knowledge Management and Transformational Leadership. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 6(11).
- Wahyuni, R.O. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru. *Disertasi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.