



Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam

Milenisha Andani¹ Yunisa Oktavia²

Universitas Putera Batam

pb201010019@upbatam.ac.id yunisa@puterabatam.ac.id

Received : June 26, 2022; Accepted : Oct 10, 2022

DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(2).9848

Abstract

This study aims to determine the public services of Buliang Village, Batu Aji District, Batam City. Because as it should be, public services are a series of activities carried out in order to meet the needs of the general public which of course have been stated in the State Constitution. The research here uses a descriptive method which is used in analysing public services in Buliang Village, located in Batu Aji District. The data collection technique used is by observing the community and analysing data collection from previous research. Based on the results of research analysis that has been obtained regarding public services in Buliang Village, Batu Aji District, it can be described through a community satisfaction, that most public services have not provided service satisfaction. However, this also does not rule out the possibility that the services provided are completely bad because there are still active efforts or actions, they take in trying to provide excellent public service satisfaction.

Key Words: *Public Service, Quality of Service, Public Relations Activities*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam. Karena sebagaimana mestinya pelayanan public merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang tentunya telah tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara. Pada penelitian disini menggunakan metode deskriptif yang mana metode ini digunakan dalam menganalisis pelayanan publik pada Kelurahan Buliang yang bertempat di Kecamatan Batu Aji. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi kepada masyarakat dan analisis pengumpulan data dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah didapatkan mengenai pelayanan publik pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji dapat dideskripsikan melalui sebuah kepuasan masyarakat, bahwa pelayanan public sebagian besar belum memberikan kepuasan pelayanan. Namun demikian hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa pelayanan yang diberikan sepenuhnya buruk karena masih terdapatnya usaha atau tindakan aktif yang mereka lakukan dalam berupaya memberikan kepuasan pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Aktivitas Humas*

Pendahuluan

Pelayanan public atau pelayanan masyarakat ialah suatu cara yang dilaksanakan oleh kelompok Lembaga atau institusi tertentu yang mana pada kegiatan ini dilakukan dengan tujuan memberikan bantuan, pelayanan berupa jasa maupun barang dalam rangka memenuhi kebutuhan, keperluan, keinginan, serta kepentingan masyarakat umum. Pelayanan public memiliki peran yang sangat penting kedudukannya dalam kehidupan masyarakat, hal ini diakibatkan karena adanya keberadaan pelayanan public akan mampu menghasilkan hubungan secara langsung dari pihak pemerintah dengan masyarakat luas yang mana tentu juga dengan berbagai kepentingan dan tujuan yang ada. Dan juga hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan masyarakat bukan lah sekedar pelayanan biasa yang mana hanya melayani proses administrasi, akan tetapi pelayanan masyarakat merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting karena hal ini termasuk kedalam suatu hubungan antara individu dalam komunitas sehari-hari dengan masyarakat luas (Ladon & Putra, 2019). Oleh karena itulah pemerintah menetapkan dalam gugus institusi birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung dalam memenuhi seluruh kepentingan serta kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan masyarakat atau dapat juga dikatakan dengan aktivitas humas (Marande, 2018).

Dan hal ini telah dicetuskan dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisikan pelayanan public merupakan kegiatan atau

serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan public (Ellys Jayanti, 2021).

Namun seiring berjalannya waktu, sebuah pelayanan public dalam pandangan masyarakat tidaklah selalu berlangsung berbanding dengan visi dan misi yang sudah ditentukan sebagaimana pelayanan public ada untuk memberikan bantuan, memberikan pelayanan yang adil, jujur, berkualitas, efisien, efektif serta mengembangkan pelayanan yang prima. Melainkan dibeberapa tempat atau di daerah terdapat pelayanan yang bisa dikatakan dengan berbelit-belit dalam prosesnya, lambat, tidak efisien, serta pemborosan waktu yang cukup Panjang hanya untuk menangani satu kepentingan dan tidak jarang kegiatan ini bisa menghabiskan waktu seharian penuh atau bahkan bisa memakan waktu berhari-hari penantian dari rangkaian proses yang telah dilakukan. Sedangkan tingkat kepuasan setiap masyarakat merupakan gambaran sebuah pemerintah yang telah berjalan dengan baik (good governance) melalui pelayanan (Arif ferdian, Syamjaya SM, 2021).

Dan hal ini tentulah bukan lagi rahasia umum dalam aktivitas humas, namun perlu ditekankan bahwa tidaklah semua Lembaga atau institusi pemerintah yang memberikan pelayanan seperti hal tersebut dan masih terdapatnya aktivitas humas yang menjalankan visi misi mereka sepenuhnya dalam menjalankan pelayanan public demi kepentingan masyarakat umum. Mengingat semakin majunya teknologi dan perkembangan zaman, aktivitas humas dapat diukur dari standar pelayanan yang diberikan. Mulai dari proses pelayanan, sikap dan kemampuan

dalam melakukan pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Edwin Ade Permana, Guntur Karnaeni, 2019).

Berdasarkan hasil pengamatan serta tinjauan terhadap keluhan atau respon ketidakpuasan dari sebagian masyarakat saat mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Buliang terdapat permasalahan utama yaitu tentunya pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat merasa Kelurahan Buliang masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan, beberapa mengatakan mereka cenderung kaku serta bersikap tidak terlalu memperdulikan pelayanan dan pelayanan cukup memakan waktu hanya untuk satu urusan atau keperluan.

Oleh karena itulah dalam penelitian disini dilakukan analisis pelayanan public pada Kelurahan Buliang yang bertempat di Kecamatan Batu Aji Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Kelurahan Buliang adalah bagian dari empat kelurahan yang ada di Kecamatan Batu Aji, keempat kelurahan tersebut yaitu Kelurahan Bukit Tempayan, Kelurahan Kibing, Kelurahan Buliang, dan terakhir Kelurahan Tanjung Uncang. Namun fokus analisis pada penelitian ini tentunya terdapat pada Kelurahan Buliang.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik menurut UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisikan pelayanan public merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan ialah tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan penilaian

dari kualitas pelayanan sebagai bentuk dari kewajiban kepada masyarakat.

Menurut (Yanuar, 2019) pelayanan public termasuk dalam inti dari adanya penyelenggaraan pemerintah, hal ini dikatakan karena kegiatan pelayanan berlangsung digerakkan atau dijalankan oleh sekelompok individu atau organisasi yang telah mengemban tugas dalam pelayanan publik. Dari pernyataan tersebut dapat dipastikan bahwa setiap masyarakat maupun pemerintah menginginkannya sebuah pelayanan yang mampu untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya para aparat birokrasi selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat hanya sekedar memberikan pelayanan singkat tanpa memberikan pelayanan dari arti yang sebenarnya dalam kata pelayanan public itu sendiri (Nurdin, 2019).

Dalam hal ini tentu secara langsung akan berdampak kepada kondisi atau keadaan masyarakat yang berakhir pada kekecewaan terhadap pemerintah. Umumnya yang diinginkan oleh masyarakat pada pelayanan public itu tentunya adanya empati atau kesan ramah tamah saat melayani kebutuhan masyarakat, mungkin hal tersebut dianggap tidak terlalu penting bagi beberapa individu lainnya asalkan pelayanan tersebut masih tetap berlangsung. Namun dengan adanya empati tersebut dapat memberikan ketenangan, rasa nyaman dan semakin terbantu nya masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan public tersebut. Terlebih lagi di era sekarang kebutuhan setiap individu meningkat drastis dari berbagai bentuk kebutuhan atau bidang terutama kebutuhan pada pelayanan masyarakat atau public (Andra et al., 2017).

Padahal masyarakat merupakan pelanggan utama yang harus diberikan pelayanan yang terbaik melalui aparat pemerintah yang telah diberikan tugas dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat hingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi (Arianto & Muhfany, 2021).

Ditambahkan juga oleh pendapat (Jaya, 2019) yang mengatakan bahwa pelayanan sesungguhnya tidak hanya sebuah pelayanan pada umumnya saja akan tetapi juga dibutuhkannya pelayanan yang mana mampu untuk dapat menyesuaikan keadaan, lingkungan, zaman serta kemajuan teknologi. Jika perubahan atau penyesuaian tersebut berjalan, sebuah kepuasan pelayanan publik dapat dirasakan oleh setiap masyarakat. Tidak hanya masyarakat saja yang mendapatkan kepuasan saja akan tetapi pemerintah pun akan mendapatkan dampak baiknya dalam mengembangkan Good Governance di negeri ini.

Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode ini digunakan sebagai analisis penyelesaian topik pembahasan disini yaitu analisis pelayanan public pada Kelurahan Buliang. Dalam penggunaan metode ini tentunya sangat mendukung analisis yang dilakukan pada pelayanan public serta aktivitas humas apa saja yang terdapat atau yang telah dilakukan demi memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum. Objek penelitian ini bertempat pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Menurut (Alqorni, 2019) metode penelitian deskriptif juga merupakan metode yang digunakan dalam hal observasi, wawancara untuk mendapatkan informasi-informasi yang

terkait dan terakhir dokumentasi atau pengumpulan data-data yang telah didapatkan. Adapun tujuan dari penggunaan metode ini ialah agar dapat mendeskripsikan serta memaparkan data-data hasil penelitian terkait pelayanan public dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam melayani, membantu, dan memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan public merupakan sebuah tuntutan yang mendasar dalam kehidupan ini, karena semakin berjalannya waktu akan semakin majunya kehidupan yang dijalani oleh masyarakat sehingga akan terus membutuhkan sebuah pelayanan cepat serta dapat menjamin keamanan dan adanya kepastian. Berbagai pelayanan telah diberikan oleh pemerintah dalam kehidupan masyarakat mulai dari pelayanan masyarakat di bidang Kesehatan, Pendidikan, keamanan, sosial dan budaya yang mana semua bentuk pelayanan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan, kepentingan serta kondisi dan situasi yang dihadapi oleh masyarakat.

Karena itulah pemerintah sangat bertindak tangkas dalam penyediaan pelayanan dan juga sebagai penggerak pelayanan public tersebut. Dalam hal ini pemerintah juga bertujuan agar masyarakat umum juga ikut melakukan partisipasi atau ikut berperan aktif dalam penyediaan pelayanan masyarakat.

Pada umumnya sebuah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan public dapat dirasakan atau dapat dicapai secara langsung jika pihak pelayanan dari pemerintah (aparatur pemerintah) yang terlibat langsung maupun secara tidak langsung dengan masyarakat dapat menjalankan pelayanan

dengan baik, menghayati, mengerti serta berkeinginan kuat dalam menjalankan pelayanan masyarakat dan bukan hanya sekedar dijalani dengan kewajiban bekerja pada umumnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dianalisis atau telah diamati mengenai pelayanan public pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji, pelayanan public yang telah diterapkan dapat dideskripsikan melalui sebuah kepuasan masyarakat berdasarkan senyum. Senyum yang dimaksud dalam aktifitas pelayanan public ini menurut (anggara, 2019) yaitu :

S : Sigap. Para aparatur yang menjalankan pelayanan pada Kelurahan Buliang tersebut selalu bersikap sigap dalam melakukan pelayanan, tidak menunda-nunda proses pemberkasan dan bisa dikatakan cukup cepat.

E : Empati. Terhadap masalah masyarakat. Dalam menghadapi perasaan masyarakat atau dalam menghadapi kendala yang dimiliki, berdasarkan analisis yang telah dilakukan melalui beberapa sumber yang pernah berkaitan langsung dalam hal ini menyatakan bahwa terdapat beberapa aparat yang tidak memiliki rasa empati yang baik. Ada beberapa dari mereka bersikap tidak peduli tanpa adanya usaha atau pemberian solusi dalam membantu masyarakat yang terkena kendala dalam proses kepentingan yang di hadapinya. Dan hanya menjalankan tugasnya yaitu bekerja, dan tidak terdapatnya rasa menghayati dan mengerti dengan pelayanan public pada umumnya. Salah satu contohnya dalam pengurusan KTP, pembuatan KK, ataupun surat perpindahan penduduk yang mana terkadang tidak semua masyarakat yang mengetahui syarat-syarat atau dokumen-dokumen apa saja yang harus dilampirkan, dan hal itu membuat masyarakat harus

mencari tahu sendiri apa saja persyaratannya karena terkadang dalam proses pelayanan mereka hanya akan memproses berkas yang lengkap tanpa memberikan keterangan-keterangan penjas kepada masyarakat yang memilik berkas tidak lengkap atau ditolak.

N : Nalar. Terdapat beberapa aparat selaku pelayanan public di Kelurahan Buliang memiliki respon positif dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat. Seperti contohnya masyarakat yang tidak terlalu memahami cara pengisian data diri atau serangkaian formulir, aparat pemerintah Kelurahan Buliang akan membantu menjelaskannya dengan baik.

Y : Yakinkan bahwa mengerti permasalahan yang dihadapi. Pada umumnya beberapa dari mereka semua selalu sigap serta membantu dalam menjelaskan prosedur atau proses dalam pengurusan meskipun semua tata cara sudah tertera dengan jelas di mading yang memuat berbagai macam informasi. Karena secara umum masyarakat yang melakukan pelayanan public merupakan orang yang sudah berumur 30-40 tahunan, yang mana dalam proses pelayanan para aparat pemerintah akan dengan sabar membatu. Namun Kembali lagi karena tidak semua dari mereka yang bersikap seperti hal tersebut, karena masih terdapatnya pelaku pelayanan yang bersikap enggan serta tidak peduli dalam melakukan pelayanan dan terkadang juga terdapat beberapa dari mereka yang bersikap emosional dari cara bicaranya hingga tidak terdapatnya keramahan sedikit pun dalam proses pelayanan.

U : Upayakan gagasan. Para aparat juga terkadang mengupayakan beberapa gagasan mereka terkait permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, gagasan-

gagasan tersebut juga telah dilaporkan di masing informasi.

M : Mengucapkan terima kasih dan permintaan maaf yang tulus. Pada umumnya aparat pemerintah dengan tulus mengucapkan terima kasih dan juga permintaan maaf misalkan dalam hal proses yang menunggu tanda tangan serta stempel yang terkadang memakan waktu yang cukup lama meskipun tidak menghabiskan waktu seharian.

Diperkuat oleh hasil Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dahlia et al., 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai” disini juga memiliki persamaan dalam kualitas pelayanan yang belum dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat, yang mana masyarakat masih merasakan ketidakpuasan yang didapat. Namun demikian masih dapat dilihat Kembali bahwa masih terdapatnya usaha-usaha yang dilakukan untuk memperbaiki atau memberikan pelayanan dengan membangun sebuah hubungan dan komunikasi baik kepada masyarakat.

Ada juga terdapat model yang berkaitan erat dengan perilaku aparat pemerintah dalam memberikan kepuasan pelayanan public pada umumnya, yaitu model *USE PDSA* (Elly Nu'ma Zahroti, 2018):

- **U** : *Understanding service quality improvement needs* (mengerti kepentingan atau kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan)
- **S** : *State the service quality problems* (mengutarakan permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan)
- **E** : *Evaluate the root causes* (memperkirakan sumber yang

menjadi akibat permasalahan kualitas pelayanan)

- **P** : *Plan the solutions* (merancang solusi dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan)
- **D** : *Do or implement the solutions* (mengimplementasikan atau melakukan rancangan solusi-solusi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan)
- **S** : *Study the solutions results* (meninjau hasil dari solusi-solusi terkait kualitas pelayanan)
- **A** : *Act to standardize the solutions* (melakukan Tindakan bagi menyamakan atau menstandarkan solusi-solusi terkait kualitas pelayanan).

Umumnya proses pelayanan public dapat dilakukannya pengukuran meskipun terkadang dirasa cukup menyulitkan dan tidak semudah dalam melakukan pengukuran mutu suatu jasa maupun barang, akan tetapi hal ini juga perlu dilakukan agar kualitas, keunggulan, ketentraman, kenyamanan tetap terus terjaga hingga masyarakat dapat merasa puas khususnya dalam hal pelayanan public (Djoko Susanto, Indira Puspita Kristiawan, 2021). Seperti salah satu contoh dalam pengukuran kualitas pelayanan ialah survey kualitas pelayanan. Survey kualitas pelayanan public biasanya dilakukan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dan juga agar dapat mengetahui sejauh mana pelayanan public yang diberikan telah membantu memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat pada umumnya. Menurut pendapat (Tuti et al., 2019) Dari hal tersebutlah akan terbentuknya kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan ialah kondisi di mana sebuah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan tentu segala macam proses

pelayanan akan berjalan sebagaimana mestinya jika pihak pelayanan dan masyarakat dapat memberikan respon yang baik. Karena pada dasarnya permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan public itu bergantung pada kualitas dari pelayanan itu sendiri, apabila pelayanan yang dipersembahkan baik maka kualitas pelayanan akan baik dan permasalahan - permasalahan tersebut dapat dihindari begitu juga sebaliknya apabila pelayanan yang dipersembahkan bisa dikatakan kurang baik maka kualitas pelayanan pun akan buruk (Rifai, 2018).

Diperkuat juga dengan pendapat (Talis, 2019) melalui penelitiannya yaitu dalam mendapatkan sebuah kualitas pelayanan public tentu harus dapat memenuhi dasar-dasar pelayanan seperti :

1. Adanya kesamaan hak,
2. Terdapatnya sebuah kewajiban beserta hak yang sama rata,
3. Fasilitas serta sarana yang memadai,
4. Transparansi atau keterbukaan dalam mekanisme pelaksanaannya,
5. Akuntabilitas,
6. Partisipatif,
7. Serta ketepatan waktu.

Dasar-dasar pelayanan yang telah disebutkan tersebut juga memiliki kesamaan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah dicetuskan dalam KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 (Grace Novietrianita, Aji Ratna Kusuma, 2018).

Terlepas dari proses pelayanan public, kepuasan masyarakat, dan juga pengukuran pelayanan public pada Kelurahan Buliang, masih terdapatnya peran aktif yang dilakukan oleh para aparat Kelurahan Buliang pada wilayah sekitar. Ada beberapa Tindakan yang mereka lakukan dalam meningkatkan

kualitas pelayanan public diluar dari pekerjaan mereka yang pada hari biasanya berada di Kantor Lurah dalam melayani proses administrasi. Beberapa Tindakan aktif mereka dalam menjalankan pelayanan public serta sebuah aktifitas humas seperti :

1. Adanya pelaksanaan kegiatan Goro (gotong royong) yang dilakukan oleh para Babinsa atau *Bintara pembina desa* bersama masyarakat untuk membersihkan perkarangan kantor lurah dan lingkungan sekitar masyarakat.
2. Kegiatan komunikasi sosial (komsos) dalam hal pembinaan komplek perumahan yang mana hal ini berkaitan pada protokol kesehatan dimasa pandemi covid-19, antisipasi banjir, serta kehati-hatian dalam bepergian karena maraknya aksi pencurian di beberapa tempat.
3. Adanya kegiatan pembagian sembako untuk masyarakat sekitar, bahkan pada masa pandemi covid-19 diwaktu ini terdapat banyak masyarakat yang terkena dampak dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari mereka.
4. Dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan public pada Kelurahan Buliang, Walikota Batam melakukan perbaikan atau pembangunan pada kantor Lurah Buliang dengan penuh harapan setelah peresmian Gedung kantor Lurah yang baru ini para aparat pemerintah kantor Lurah Buliang terus meningkatkan kinerja pelayanan serta dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan pendapat (Samsudin, 2021) Perbaikan kelurahan tentu perlu dilakukan, terutama hal ini juga dapat menciptakan dan menaikkan kualitas kerja aparat kantor lurah sebagai abdi negara

dan abdi masyarakat yang telah ditekankan agar selalu mengupayakan tingkat kemampuan kinerjanya sebaik mungkin dalam proses pelayanan.

Kesimpulan

Pelayanan public adalah segala macam dari jenis pelayanan dalam bentuk jasa maupun barang public yang pada intinya merupakan sebuah kewajiban, yang tentunya dilakukan bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam bentuk pemuasan kebutuhan dan kepentingan yang mana sudah tertera di dalam perundang-undangan tentang pelayanan public (Nur'aini, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan public pada Kelurahan Buliang, bisa diambil kesimpulan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh mereka masih belum berjalan dengan baik meskipun kinerja yang dikerahkan sudah cukup baik dan sikap sigap dalam menanggapi berkas akan tetapi inti dari pelayanan public pada umumnya masih belum bisa dikatakan berjalan baik. Mereka terlalu terpaku dengan proses administrasi dan kurangnya rasa empati, tanggapan, atau pemberian solusi yang dihadapi oleh masyarakat. Namun berdasarkan peraturan kedisiplinan cukup berjalan dengan baik karena hal ini selalu diterapkan kepada setiap masyarakat yang memiliki kepentingan, seperti halnya dalam berpakaian yang sopan serta menunggu dengan teratur dalam proses pelayanan.

Dan sebagai saran alangkah baiknya lagi bagi aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan masyarakat lebih mengakrabkan diri dengan masyarakat secara langsung tanpa adanya sikap kaku yang selalu menjurus ke persoalan administrasi saja, dengan terciptanya keakraban dengan masyarakat proses

pelayanan akan memberikan kesan yang sangat baik dan akan terciptanya kualitas pelayanan yang optimal.

Daftar Pustaka

- Alqorni, W. (2019). Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasie Nan Tigo. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 1(1), 25–33. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v1i1.712>
- Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 5(3), 6856–6868.
- anggara, sahya. (2019). *Ilmu Administrasi Negara* (B. Ahmad Saebani, Ed.; Cetakan ke). Cv Pustaka Setia. www.pustakasetia.com
- Arianto, N., & Muhfany, A. A. (2021). *KEPUASAN MASYARAKAT DI TINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN YANG ADA PADA KANTOR DESA CITAYAM* (Vol. 9, Issue 1). <https://bogorkab.bps.go.id/publication/>
- Arif ferdian, Syamjaya SM, H. S. (2021). AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH PADANG LAMBE KOTA PALOPO. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 4(2), 1–9.
- Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap, & Yurial Arief Lubis. (2020). Analisis

- Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/tabularasa>
- Djoko Susanto, Indira Puspita Kristiawan, T. P. (2021). Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (sakti) di kelurahan semampir. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 227–238.
- Edwin Ade Permana, Guntur Karnaeni, S. B. (2019). The Quality Of Public Services At The Sidodadi Overall Office, Wonomulyo Subdistrict, Polewali Mandar District, Especially In Terms Of Building Construction Permits (IMB). *J. Paradigma*, 1–2, 12–15.
- Elly Nu'ma Zahroti, D. C. (2018). Pendekatan Pdsa Untuk Perbaikan Proses Pada Indikator Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 111. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.111-121>
- Ellys Jayanti, D. E. (2021). *Kinerja kantor kelurahan kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan ktp halaman sampul*.
- Grace Novietrianita, Aji Ratna Kusuma, B. E. (2018). Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan). *EJournal Administrasi Negara*, 6, 8214–8227. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal_FIX_\(10-12-18-06-19-10\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal_FIX_(10-12-18-06-19-10).pdf)
- Jaya, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(2), 123. <https://doi.org/10.31314/pjia.7.2.123-128.2018>
- Ladon, K. T., & Putra, B. M. (2019). Pelayanan Administratif Bagi Masyarakat Di Kecamatan Galang Kota Batam. *Jurnal Academia Praja*, 2(02). <https://doi.org/10.36859/jap.v2i02.123>
- Marande, Y. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Nur'aini, A. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1 KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)* (Lutfiah, Ed.). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Rifai, A. (2018). Efektivitas pelaynan publik di kelurahan babakan kalanganyar kecamatan pandegeglang. *Jurnal*

KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah, 13(7), 98–107.

Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>

Talis, Z. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 178–185.

<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1751>

Tuti, R. W. D., Fawaz, F., Buldansyah, K., & ... (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan. *Prosiding Seminar ...*, September. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/5474>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/ke mudi>