

jurnal pindi

by Jaka Dernata

Submission date: 30-May-2023 10:56PM (UTC-0700)

Submission ID: 2093561971

File name: Artikel_Perbaiki_baru.docx (48.3K)

Word count: 3371

Character count: 22549

**KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH DI
KECAMATAN SELUMA (STUDI DI KERUAHAN TALANG SALING,
KELURAHAN DUSUN BARU DAN KELURAHAN PASAR TAIS)**

Pindi Ka'in¹, Rahiman Dani², Alexander³

**2 Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Email. pendotpindi@gmail.com**

ABSTRAK

6
Tujuan riset ini adalah untuk mengevaluasi mutu layanan masyarakat di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu. Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari 9 narasumber di tiga wilayah, yakni kelurahan Talang Saling, Dusun Baru, dan Pasar Tais melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum memiliki prosedur layanan yang jelas sehingga sebagian pengguna layanan masih belum paham mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk keperluan mereka.

8
Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate the quality of community services at the Lurah Office in Seluma District, Seluma Regency, Bengkulu Province. The research approach applied was descriptive qualitative method. Data were obtained from 9 resource persons in three areas, namely Talang Saling, Dusun Baru, and Pasar Tais villages through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted qualitatively. The results showed that: Based on the interviews conducted, it was revealed that the Head of Village Office in Seluma Sub-district did not have clear service procedures so that some service users were still unclear about the requirements needed for their needs.

Keywords: Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Di era reformasi pembangunan, peran PNS semakin meningkat, membutuhkan pedoman dan mekanisme hak dan kewajiban yang spesifik dan berkesinambungan. Pembangunan lembaga negara pada hakekatnya adalah keinginan untuk memperbaiki, menggunakan dan memperkuat semua unsur sistem administrasi publik, termasuk restrukturisasi organisasi, pembenahan, manajemen, penguatan sistem manajemen, dan peningkatan kualifikasi logistik dan manusia. Mereka menyediakan sumber daya dan kesejahteraan untuk disiplin, keterampilan profesional, pemahaman pembangunan dan semangat pelayanan kepada masyarakat, negara dan negara.

Aparatur Sipil Negara (PNS) sebagai PNS dan dalam prakteknya sehari-hari seringkali tidak menyadari bahwa PNS adalah PNS yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat dan abdi masyarakat. Menurut (Batinggi dan Ahmad, 2009), merupakan tanggung jawab pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berpegang pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Efektifitas staf dalam memberikan pelayanan publik tergantung pada kredibilitas dan nama baik staf dan lembaga tempat mereka bekerja (Pangestuti & Husniaty, 2021).

Peningkatan dan tuntutan sosial akan pelayanan publik yang efisien, efisien dan memuaskan yang disediakan oleh pegawai negeri menjadi semakin populer (Barata, 2013). Yang terus berkembang dan tetap penting dalam hal ini adalah berkembangnya kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat. Masyarakat sebagai penyedia layanan tidak lagi menyukai layanan yang rumit dan berbelit-belit dengan rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat membutuhkan kesegaran layanan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan yang muncul dalam waktu yang relatif singkat. Jika perusahaan ingin memiliki citra yang baik, maka instansi yang bergerak di bidang jasa harus mempertimbangkan dan memenuhi keinginan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus Dari

segi layanan, kami mengevaluasi kembali aspek yang disajikan selama ini. Apakah sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat peduli atau sebaliknya, masih ada kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh masyarakat. (Sampara, 2004), adanya gap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak prima dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan.

Menurut (Hardiyansyah, 2011), ketika tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terhadap lembaga negara semakin meningkat, maka lembaga negara harus berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai badan negara sangat ditentukan oleh efisiensi pegawai itu sendiri. Selain itu, Pasal 23 Undang-Undang Nomor 5 tentang Badan Usaha Milik Negara Tahun 2014 menyebutkan bahwa ASN wajib melaksanakan tugas kenegaraan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab (Simarmata et al., 2020).

Ada lima aspek penting untuk dipertimbangkan dalam konteks layanan: spesifisitas, keandalan, keamanan, daya tanggap, dan empati. Aset berwujud meliputi objek fisik, peralatan, orang, dan komunikasi. Ketepatan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan dan menyelesaikan dengan cepat. Ini melibatkan pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dan kepercayaan karyawan tanpa diskriminasi, bahaya, atau keraguan. Produktivitas adalah keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang efisien. Simpati meliputi kemudahan komunikasi, interaksi yang baik, dan memahami keinginan pelanggan. (Aprianty, 2016).

Melalui pengamatan, terdapat beberapa peristiwa dalam pelayanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Provinsi Bengkulu, yaitu: (1) Waktu yang diperlukan masyarakat dalam pengurusan layanan agak lama, (2) Terdapat

20
beberapa staf yang tidak sopan Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, fokus pemerintah daerah harus pada upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang menjadi tanggung jawab lembaga negara sebagai pejabat publik.

24
Dari beberapa permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan semata-mata didasarkan pada tugas pejabat publik dan bukan pada pejabat publik. Tindakan tersebut telah menimbulkan kritik negatif terhadap pejabat publik di berbagai bidang, antara lain ketidakprofesionalan, inefisiensi, disiplin kerja yang buruk, dan korupsi. Semua ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penduduk masih rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Provinsi Bengkulu. Hal ini didasarkan pada pengamatan penulis serta informasi dari beberapa sumber yang menyatakan bahwa masalah kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik juga terjadi di tempat tersebut. Beberapa keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat terkait dengan kecepatan pelayanan, kurangnya kenyamanan karena keterbatasan fasilitas yang tersedia, serta keramahan dan profesionalisme petugas dalam melayani masyarakat. Dengan mengacu pada informasi sebelumnya, topik yang akan dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma di Propinsi Bengkulu?
2. Faktor-faktor apa yang berdampak pada kualitas layanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu?

15
Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengenal mutu layanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu.
2. Menjabarkan aspek-aspek yang memengaruhi mutu layanan masyarakat di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Metodologi riset pada dasarnya ialah teknik ilmiah untuk memperoleh informasi dengan maksud dan tujuan yang spesifik (Sugiyono, 2016). Riset ini ialah studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Studi ini dimaksudkan untuk menyampaikan data secara teratur dan tepat mengenai kejadian dan fenomena di lapangan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi yang terkait dengan mutu layanan masyarakat di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma.

10
Laporan studi bakal menghasilkan data deskriptif yang terdiri dari kata-kata tertulis dan lisan dari subjek studi dan tindakannya dapat diamati. Fakta atau info yang terkumpul akan didiskripsikan sesuai realitas di lapangan dan disampaikan dalam bentuk kata atau kalimat, setelah itu dapat diambil kesimpulan.

6
Penelitian ini dilakukan pada kantor lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan November 2022 sampai selesai.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Data Utama

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian meliputi:

- a. Pengamatan (observasi) untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang terlihat pada objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu cara untuk mendapatkan informasi dari responden dengan tanya jawab dan berinteraksi secara langsung.
- c. Kuesioner, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup dengan alternatif jawaban yang telah ditentukan.
- d. Pengarsipan, dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi dengan memeriksa dokumen yang terkait dengan sejarah terbentuknya, struktur hierarki, tenaga kerja yang terdiri, laporan prestasi, catatan tertulis, visual, atau dicetak. Dokumen-dokumen tersebut selanjutnya dijadikan sebagai sumber data untuk menafsirkan hasil penelitian yang terkait dengan kegiatan peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma.

2. Data Sekunder

Pengkajian buku-buku/ referensi, artikel akademik, yang berguna secara teoretis, regulasi hukum, regulasi pemerintah dan dokumen-dokumen digunakan sebagai metode penelitian. Terdapat 12 (dua belas) informan dalam penelitian ini, yaitu Lurah Talang Saling, Lurah Dusun Baru, Lurah Pasar Tais dan tiga orang masyarakat pengguna layanan publik dari setiap Kantor Lurah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil riset dan diskusi tentang Mutu Layanan Publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, evaluasi menggunakan aspek yang berwujud, aspek kehandalan, aspek respon, aspek jaminan, aspek empati dan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan publik, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Mutu Layanan Publik di Kantor Lurah di kawasan Seluma

a. Dimensi Fisik (berbentuk)

Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum memenuhi standar yang keduanya terkait dengan kenyamanan interior, kemudahan perawatan, pelatihan staf, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu.

b. Dimensi Keandalan (reliabilitas)

Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih kurang dalam memenuhi Standar layanan yang jelas, kurangnya kualifikasi staf dan kurangnya kualifikasi staf layanan.

c. Dimensi Responsif (responsif)

Proses pelayanan di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih Tidak lancar dan tidak tepat waktu membuat pengguna jasa tidak nyaman.

d. Dimensi Jaminan (jaminan)

Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum memberikan Ketepatan waktu terjamin bagi pengguna layanan dan tidak ada biaya untuk birokrasi layanan.

e. Dimensi Empati (empati)

Staf di Kantor Lurah di wilayah Seluma melayani masyarakat dengan santun dan ramah, namun tetap lebih mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan pengguna jasa.

2. Aspek yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di cabang Lura wilayah Seluma yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya staf pemeliharaan dan kurangnya alat. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari model pelayanan dan prosedur pemberian pelayanan yang belum optimal.

Pembahasan

Berdasarkan pada data hasil wawancara dengan para narasumber, maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan lebih lanjut data yang dikumpulkan sebelumnya dengan didukung oleh teori-teori yang sesuai dengan pembahasan.

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma

a. Dimensi Tangibel (berwujud)

Aparat Kantor Lurah Kabupaten Seluma Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, perlu memberikan layanan kepada pengguna layanan dan memenuhi beberapa aspek bidang tertentu, yaitu: Penampilan staf yang tanggap terhadap pelanggan, kenyamanan tempat pelayanan diberikan, kesederhanaan proses pelayanan, dan disiplin internal staf penyampaian jasa, aksesibilitas pengguna jasa untuk permintaan jasa, dan aksesibilitas pengguna alat pada saat penyampaian jasa. Tidak semua aspek Dimensi Konkrit diterjemahkan ke dalam proses pelayanan publik di kantor Lurah Kabupaten Seluma.

Dari jumlah tersebut, ada beberapa hal yang masih kurang dari pemeliharaan kantor Lurah di Kabupaten Seluma. Staff masih menggunakan sendal saat memberikan pelayanan kepada pengguna, masih belum ada TV dan mesin fotokopi di ruangan pengguna layanan, dan masih terdapat beberapa layanan. Karyawan lebih tertarik pada urusan pribadi daripada kebutuhan pengguna layanan, tidak ada

persyaratan atau prosedur layanan di ruang layanan, dan departemen layanan terbatas pada dukungan komputer saja, mengharuskan pekerja layanan untuk datang dan pergi.

Semua faktor dari dimensi fisik merupakan hal yang penting untuk mencapai kualitas layanan publik yang baik. Oleh karena itu, sebagai petugas layanan, kita harus memenuhi semua faktor tersebut dengan mengatasi kekurangan dalam proses layanan. Dengan meningkatkan penampilan petugas, kenyamanan lingkungan kerja, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu, serta disiplin dalam memberikan pelayanan, maka kualitas layanan dari segi dimensi fisik dapat tercapai dengan baik.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi kehandalan mengacu pada keterampilan petugas dalam menyediakan layanan yang efisien dan memuaskan, sehingga petugas harus memiliki keandalan yang tinggi dalam memberikan layanan. Beberapa aspek yang termasuk dalam dimensi kehandalan adalah akurasi Staf layanan pelanggan, penerapan standar layanan yang jelas, kemampuan staf menggunakan alat bantu, dan pengalaman staf menggunakan alat bantu.

Aparatur Cabang Lurah Kabupaten Seluma melaksanakan beberapa aspek kehandalan terkait dengan ketepatan pekerjaan aparatur. Petugas rajin melakukan due process, tapi mereka masih ada kesenjangan antar petugas pelayanan. Misalnya tidak ada kejelasan standar pelayanan, tidak ada kejelasan standar pelayanan di kantor pengaduan, hal ini tidak terlihat pada standar pelayanan ruang tunggu bagian pelayanan. Selain itu, terkait keterampilan dan pengetahuan petugas dalam menggunakan alat-alat di ruang tugas, terlihat bahwa setidaknya para pengelola tugas tidak mengetahui cara menggunakan alat-alat Di ruang kerja, seperti komputer dan perangkat lainnya. Hal ini masih menjadi pertimbangan beberapa pejabat yang meminta bantuan instansi lain untuk menggunakan alat ini. Prestasi layanan umum di kantor Lurah Kabupaten Seluma meliputi beberapa aspek kehandalan, terutama dalam hal keakuratan petugas yang bertugas. Meskipun para petugas telah bekerja keras dalam memberikan layanan,

namun masih terdapat kesenjangan antara satu petugas dengan petugas lainnya. Salah satunya adalah tidak adanya standar pelayanan yang jelas, terutama dalam kantor pengaduan, yang tidak terlihat pada standar pelayanan di ruang tunggu bagian pelayanan. Selain itu, terkait keterampilan dan pengetahuan petugas dalam menggunakan peralatan di ruang tugas, terlihat bahwa beberapa pengelola tugas tidak mengetahui cara menggunakan peralatan seperti Komputer dan perangkat elektronik lainnya. Hal ini terus membuat khawatir beberapa pejabat yang telah beralih ke lembaga lain untuk meminta bantuan peralatan.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Kriteria efisiensi adalah sikap petugas polisi dalam menyediakan layanan yang diperlukan dan kemampuannya untuk melakukannya dengan cepat, akurat, dan menyeluruh dalam waktu yang ditentukan. Aspek dimensi ketanggapan ini meliputi daya tanggap terhadap setiap pelanggan, petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, petugas memberikan pelayanan tepat waktu, dan semua keluhan pengguna jasa yang ditanggapi oleh petugas. Dengan menerapkan parameter reaktif ini maka pelayanan kantor Lurah Seluma akan menjadi kualitas proses pelayanan.

Pelayanan di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma telah memberikan respon yang ramah dan baik kepada pengguna layanan, dan petugas layanan telah memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan teliti. Namun, waktu pelayanan yang tepat masih menjadi masalah bagi beberapa Pengguna layanan yang tidak puas dengan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh eksekutif. Terkait dengan keluhan pengguna layanan, Kantor Lurah di Kecamatan Seluma menyediakan beberapa cara untuk mengajukan keluhan, seperti melalui whatsapp, sms Kotak saran di ruang pelayanan. Prestasi pelayanan yang memuaskan adalah prestasi yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan atas layanan Disediakan oleh petugas layanan. Respon yang baik terhadap pengguna jasa juga merupakan pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pelayanan. Jika semuanya dilaksanakan dengan sempurna dan tanpa

hambatan, Kemudian kualitas pelayanan publik mencapai target yang diharapkan dari kantor Rura di wilayah Seluma.

c. Dimensi Assurance (jaminan)

Jaminan mutu adalah Jaminan yang diberikan oleh penyelenggara jasa kepada pengguna jasa dalam hal biaya dan waktu. Jaminan kualitas terdiri dari dua aspek utama: pengiriman tepat waktu dan biaya yang masuk akal. Kantor Lurah Kabupaten Seluma telah memberikan jaminan biaya dan waktu, namun masih terdapat kesenjangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Evaluasi jaminan oleh pengguna layanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma ada yang berjalan sesuai prosedur pelayanan dan ada yang tidak. Namun, masih terdapat kekurangan. Misalnya, petugas layanan tidak bisa menjamin waktu untuk kebutuhan pengguna layanan, seperti pengurusan dokumen kependudukan. Namun, jaminan pembayaran yang diberikan oleh pengelola layanan kepada pengguna jasa terjamin karena tidak dipungut biaya harus dikeluarkan oleh pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun Petugas dinas mengatakan mereka dilayani oleh Kantor Lura di wilayah mereka. Seluma gratis, saat ditelusuri oleh peneliti, terdapat beberapa pengguna layanan yang masih dikenakan biaya.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, Kantor Lurah di Kecamatan Seluma harus mematuhi prosedur pelayanan yang telah disepakati. Dengan demikian, Pengguna layanan tidak akan kecewa dengan layanan yang diberikan. Pengguna tidak puas dengan layanan dapat berdampak negatif terhadap pelayanan di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan dengan benar dan mengikuti SOP Pemerintah Kabupaten Seluma sebagai panduan.

d. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi ini untuk benar-benar fokus pada pengguna layanan dengan memahami kebutuhan Pengguna jasa dan penyedia jasa membutuhkan Pengetahuan Pengguna Layanan. Perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan oleh penyedia layanan merupakan wujud pelayanan publik yang baik pada pihak petugas pelayanan yang melakukan proses pelayanan. Ada banyak

sisi dari dimensi empati ini yang antara lain mengutamakan kepentingan pelamar, pelayanan pegawai yang ramah dan sopan, pelayanan pegawai tanpa diskriminasi, dan pegawai yang melayani dan menghargai setiap pengguna pelayanan.

Penerapan dimensi empati dalam pelayanan publik di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah berlangsung, namun masih terdapat beberapa hal itu tidak sesuai dengan parameter empati. Salah satunya adalah sikap penanggung jawab yang mengutamakan riwayat pribadi pengguna jasa di atas riwayat pribadi utama. Selain itu, ada juga perbedaan perlakuan terhadap pengguna layanan, di mana beberapa keperluan pengguna layanan yang diselesaikan melalui petugas layanan akan lebih cepat daripada pengguna layanan yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan langsung di Kantor Lurah di Kecamatan Seluma. Oleh karena itu, Perhatian eksekutif terhadap pengguna layanan Sangat penting bagi pengguna layanan untuk merasakan pentingnya mereka dalam proses layanan. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Lurah di Wilayah Seluma.

Yang penting dalam proses layanan adalah kepentingan perwakilan layanan terhadap pengguna layanan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa penyedia layanan memperhatikan dan pengguna layanan melakukan diskriminasi terhadap pegawai. Pada bidang dimensi empati semuanya berjalan dengan baik, pelayanan Kantor Lurah Kabupaten Seluma telah lancar menerapkan dimensi empati dan masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan usulan penyedia layanan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan Kantor Lurah di Kabupaten Seluma juga memiliki faktor yang menghambat pelaksanaan proses pelayanan. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor lurah di kabupaten seluma adalah kurangnya sumber daya manusia khususnya pada bagian pelayanan publik sehingga pejabat lain secara bersamaan diangkat menjadi bagian

pelayanan lurah. Hal berikutnya adalah tentang Internet, untuk Internet, sering terjadi masalah terkait Internet yang menyulitkan agen layanan untuk menangani kebutuhan pengguna layanan. Alat layanan puna jual minimal, membutuhkan teknisi untuk bergantian menggunakan alat ini dan sering terjadi pemadaman listrik. Prasarana di ruang pelayanan belum ada, seperti mesin fotocopy dan TV.

Faktor luar yang memengaruhi mutu layanan publik di Rura Cabang Kabupaten Seluma yaitu kurangnya prosedur pelayanan yang terperinci dan absennya pengatur antrian prosedur di area pelayanan. Situasi ini menyulitkan pengunjung atau pelanggan untuk memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan di Kantor Lurah. Kondisi tersebut berdampak pada turunnya mutu layanan publik, oleh karena itu pihak penyedia layanan perlu memperbaiki faktor-faktor yang berpengaruh terhadap mutu layanan.

23

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan publik Lurah Kabupaten Seluma, analisis menggunakan parameter spesifik, parameter kehandalan, parameter ketanggapan, parameter keamanan, parameter empati, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Lurah wilayah Seluma

A. Dimensi beton (beton)

Kantor Lurah di Kabupaten Seluma belum terlaksana dengan baik, yang terkait dengan kenyamanan lokasi, kemudahan pengoperasian, kedisiplinan pejabat, kemudahan akses dan penggunaan pelayanan publik.

B. Dimensi Keandalan (reliability)

Di Kantor Lurah Kabupaten Seluma masih ada ketidakjelasan standar pelayanan, kualifikasi petugas masih kurang dan keahlian petugas pelayanan masih kurang.

C. Ukuran Tanggapan (Respon/Respon)

Di Kantor Lurah Kabupaten Seluma Proses pelayanan yang tidak lancar dan tepat waktu membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman.

D. Asuransi Saham (Garansi)

Kantor Lurah di Kabupaten Seluma masih Tidak ada jaminan tepat waktu bagi pengguna layanan, namun layanan ini bebas dari birokrasi.

E. Dimensi Empati (Empati)

Aparat di Kantor Lurah Kabupaten Seluma Dalam melayani masyarakat dengan ramah dan santun, pejabat publik tetap mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan pengguna jasa.

2. Aspek yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Lurah Kabupaten Seluma dipengaruhi oleh dua faktor yaitu Faktor internal dan faktor eksternal memainkan peran penting. Faktor internal mencakup infrastruktur yang tidak memadai, kekurangan personel pemeliharaan, dan kekurangan peralatan. Sementara faktor eksternal meliputi model layanan dan metode penyampaian layanan yang belum optimal.

Saran

Ada dua elemen yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Kabupaten Seluma, yakni elemen internal dan eksternal. Elemen internal mencakup fasilitas yang tidak memadai, kekurangan tenaga kerja yang terampil, dan pengawasan yang tidak memadai. Sementara itu, elemen eksternal meliputi permintaan yang tinggi dan kompleksitas tuntutan masyarakat serta ketidakstabilan lingkungan. personel pemeliharaan, dan kurangnya peralatan. Namun, faktor eksternal seperti model layanan dan metode penyampaian layanan belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT. Elex Media Komputindo. <http://ckd.vacloud.us/rooms/kidney->

- info/topics/how-to-protect-your-kidneys/#slide_2
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2009). *Manajemen pelayanan umum*. Universitas Terbuka.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Java Media. ALFABETA
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 46–59.
<https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.8381>
- Sampara, L. (2004). *Manajemen kualitas pelayanan*. STIA-LAN Press.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241.
<https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118). Alfabeta

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

7%

2

www.scribd.com

Internet Source

1%

3

Hafid Sumarwadji, Bahar Sinring, Mapparenta Mapparenta, Muhammad Ridwan Manulusi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2021

Publication

1%

4

123dok.com

Internet Source

1%

5

repositori.uma.ac.id

Internet Source

1%

6

Nursaadah Istiqamah, Dadang Suherman, Basyarudin Zain. "Tingkat Kepuasan Aspek Sosial Ekonomi Dan Lingkungan Perusahaan

1%

Peternakan Ayam Broiler Di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma", *Naturalis: Jurnal Penelitian Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan*, 2019

Publication

7 Dewi Cahyani Pangestuti, Renny Husniaty. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok", *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2021

Publication

8 Runni Runni, Titi Darmi. "Kualitas Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perangai", *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 2022

Publication

9 skripsiadministrasinegara.wordpress.com

Internet Source

10 Fransisca Susanti Maure, Arifin Arifin, Amirulah Datuk. "Peran Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Sosiologi di Kota Kupang", *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 2021

Publication

11 www.neliti.com

Internet Source

12	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
13	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
14	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
15	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
16	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1 %
17	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
19	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
20	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
21	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
22	ejournal.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
23	pt.scribd.com Internet Source	<1 %

24

repo.iain-tulungagung.ac.id

Internet Source

<1 %

25

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

26

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

jurnal pindi

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8
