



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH DI KECAMATAN SELUMA KABUPATEN SELUMA

Rahiman Dani¹⁾; Pindi K²⁾; Aleksander²⁾; Hernowo Noviyanto²⁾

¹⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email Korespondensi: danirahiman@gmail.com

How to Cite :

Dani. R ; Pindi ; Aleksander; H. Noviyanto (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities, 4(2) . DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.2.223-238>

ARTICLE HISTORY

Received [31 May 2023]

Revised [25 June 2023]

Accepted [29 July 2023]

Published [31 December 2023]

KEYWORDS

Quality, Service, Public, dimensions

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode purposive sampling dan snowball sampling. Subjek penelitian berjumlah 12 (Dua belas) orang yaitu Lurah Talang Saling, Lurah Dusun Baru, Lurah Pasar Tais dan masyarakat pengguna pelayanan publik dari masing-masing Kantor Lurah sebanyak 3 (tiga) orang. Dari analisa menggunakan dimensi tangibel (berwujud), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (respon/tanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat dijelaskan bahwa untuk dimensi tangibel (berwujud) Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum melaksanakan secara baik terkait kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. Dimensi Reliability (kehandalan), Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dimensi Responsiveness (respon/tanggapan), Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman. Dimensi Assurance (jaminan), Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan tetapi tidak adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. Dimensi Empathy (empati), Petugas pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

ABSTRACT

This study aims to identify the quality of community services at the Lurah Office in Seluma District, Seluma Regency, Bengkulu Province, and explain the factors that influence the quality of community services at the Lurah Office in Seluma District, Seluma Regency, Bengkulu Province. This research is descriptive research with a qualitative approach. The determination of subjects in the study was carried out by purposive sampling and snowball sampling methods. There were 12 (twelve) research subjects, namely Talang Saling Village Head, Dusun Baru Village Head, Pasar Tais Village Head, and 3 (three) people who use public services from each Lurah Office. From the analysis using the tangible dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension, the empathy dimension, and the factors that influence the quality of public services, it can be explained that the tangible dimension (tangible) At the Lurah Office in Seluma District it has not implemented well regarding the comfort of the place, ease of service, discipline of officers, ease of access and use of assistive devices. Dimensions of Reliability (reliability), the Lurah Office in Seluma District is still lacking regarding unclear service standards, the ability of officers is still lacking, and there is no expertise possessed by service officers. Responsiveness dimension (response/response), At the Lurah Office in Seluma District, the service process is not smooth and timely, so service users do not feel comfortable. Assurance dimension (guarantee), the Lurah Office in Seluma District does not have timely guarantees for service users but there is no cost for bureaucracy in services. The Empathy Dimension, Officers at the Lurah Office in Seluma District serve the community in a friendly and polite manner, but officers still prioritize their interests over the interests of service users. Two factors influence the quality of public services, namely internal factors and external factors. The internal factors are inadequate infrastructure, lack of service personnel, and lack of tools. While external factors, namely service patterns and procedures for providing services that have not been maximized.

Keywords: Quality, Service, Public, dimensions

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam praktek sehari-hari terkadang kurang memiliki kesadaran bahwa PNS merupakan pelayan publik yang semestinya harus memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat dan abdi Negara. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, dengan berpegang teguh pada asas transparansi dan akuntabilitas, merupakan kewajiban pegawai (Hartati et al., 2013). Kinerja pegawai menurut (Triyanto, 2018) dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi taruhan bagi kredibilitas dan nama baik pegawai dan instansi tempatnya bekerja.

Menurut (Purnawan, Noviyanto, et al., 2022) dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh aparaturnya Negara, maka diperlukan kinerja yang maksimal bagi pegawai aparaturnya Negara dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai aparatur Negara sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri. Selanjutnya dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.

Dalam konteks pelayanan, pentingnya lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, and *empathy*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Mulyadi, 2015). Asuransi mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Empathy* meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Triyanto et al., 2021).

Berdasarkan observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu sebagai berikut: (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, (2) Adanya beberapa oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari beberapa permasalahan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuding-tuding negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparatur pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Provinsi Bengkulu karena berdasarkan pengamatan penulis serta informasi dari berbagai sumber bahwa permasalahan mengenai kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik juga terjadi di instansi tersebut. Keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat diantaranya berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan, faktor kenyamanan yang kurang karena keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia, keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2010). Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan (Creswell, 2013). Penelitian ini bermaksud untuk menelaah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma.

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan November 2022 sampai selesai. Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (misalnya orang tersebut dianggap tahu tentang informasi yang diperlukan dalam penelitian ini) (Koentjaraningrat, 2003). *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Subjek penelitian berjumlah 12 (Dua belas) orang yaitu Lurah Talang Saling, Lurah Dusun Baru, Lurah Pasar Tais dan masyarakat pengguna pelayanan publik dari masing-masing Kantor Lurah sebanyak 3 (tiga) orang.

Instrumen penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi menurut Creswell dalam (Purnawan, 2021).

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi merupakan alat yang digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis yang terjadi di lapangan, Adapun kisi-kisi observasi dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Observasi

No	Objek yang diamati	Deskripsi hasil penelitian
1	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud)	
	Penampilan petugas dalam melayani pelanggan. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.	
2	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	
3	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Responsiveness</i> (respon)	
	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat	
4	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Empathy</i> (empati)	
	Mendahulukan kepentingan pelanggan. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.	

2. Pedoman Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan pedoman wawancara terlebih dahulu, agar wawancara fokus pada masalah dan tidak ada penyimpangan. Adapun kisi-kisi wawancara dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara

No	Objek yang diamati	Deskripsi hasil penelitian
1	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud)	Kemudahan dalam pelayanan Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Reliability</i> (kehadalan)	Memiliki standar pelayanan yang jelas
3	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Responsiveness</i> (respon)	Merespon setiap pelanggan Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
5	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Empathy</i> (empati)	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
6	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik	Faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik Faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi berisi catatan atau hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk melengkapi dan memperkuat pada hasil observasi dan wawancara. Berikut pada tabel 3 ditunjukkan mengenai kisi-kisi dokumentasi:

Tabel 3. Kisi-kisi Dokumentasi

No	Aspek
1	Data kelembagaan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kab.Seluma
2	Foto pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma
3	Standar Operasional Prosedur (SOP)
4	Data Pegawai pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma

Teknik analisis data menurut Creswell dalam (Purnawan, Triyanto, et al., 2022) dilakukan melalui beberapa tahap dengan langkah, diantaranya: Pengumpulan Data, Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari data yang sudah ada atau terkumpul kemudian melakukan pemilihan, penyederhanaan, menggolongkan data dan membuang data yang tidak perlu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan data apa saja yang mau diambil (Amiruddin & Asikin, 2008). Setelah itu dilakukan penyajian data dengan cara penyusunan sekumpulan data atau informasi agar lebih mudah dipahami (Creswell, 2014). Selanjutnya menghubungkan dan membandingkan antara teori yang ada dengan hasil praktek di lapangan kemudian mencari hubungan antara satu komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma yaitu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) (Zeithaml, 2013). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, dideskripsikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (berwujud) merupakan bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan.

Masyarakat sudah menilai dimensi ini baik, maka pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah baik, namun sebaliknya jika dimensi ini masih buruk, maka pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih terbilang buruk. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma dalam teori dimensi *tangibel* dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, sudah berpenampilan rapi. Hasil observasi menunjukkan bahwa terlihat petugas pelayanan yang menggunakan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah tersedia ruang tunggu, terdapat beberapa kursi tunggu dan untuk TV belum tersedia. Kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat pelayanan yang tersedia dengan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Salah satunya yaitu kemudahan yang diberikan petugas yaitu dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan juga didukung dengan kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Bapak RS selaku Lurah Kelurahan Talang Saling Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma, bahwa: "Kami sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar." Pendapat Bapak RS ditambahkan oleh MM sebagai pengguna layanan pada Kantor Lurah Talang Saling

Kecamatan Seluma, yaitu: “Ya memberikan kemudahan pak, selagi persyaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, ditambah pendingin ruangan lagi biar kami sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian”

Beberapa pendapat di atas diperkuat dengan kegiatan observasi yang menunjukkan bahwa petugas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan. Untuk tempat pelayanan masih kurang memadai, belum ada TV. Untuk fasilitas pengguna layanan belum tersedia tempat *fotocopy*, sehingga pengguna layanan merasa kesulitan untuk menggandakan dokumen yang mereka perlukan dalam mengurus keperluannya. Kemudahan dalam proses pelayanan ini diperlukan oleh pengguna layanan agar tidak merasa kesulitan dalam mengurus keperluannya pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma. Hal tersebut juga harus diperhatikan untuk ruang penunggu dan fasilitas pendukung lainnya. Sehingga dengan begitu pengguna layanan akan merasa nyaman.

4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan. Misalnya masih ada petugas yang membeli makanan saat jam kerja, dan ada petugas pelayanan yang berbincang-bincang dengan petugas lainnya saat sedang melakukan proses pelayanan. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum maksimal.

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Dari hasil observasi yang di lakukan peneliti pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma petugas layanan belum memudahkan pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais, yaitu: "Sudah pak, kami sudah menggunakan alat bantu, seperti komputer dan print". Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak RS selaku Lurah Talang Saling, yaitu: "Kami menggunakan komputer dan jaringan internet". Jawaban tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Lurah Dusun Baru Kecamatan Seluma yaitu jawaban FA: "Setahu saya menggunakan komputer dan printer", dan pendapat AT, yaitu: "Yang saya tahu alat bantu yang digunakan itu seperti komputer, printer dan jaringan internet".

Hasil observasi menunjukkan bahwa alat bantu dibagian pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma mempunyai jumlah komputer sangat terbatas, sehingga petugas menggunakan dengan bergantian dan tersedia jaringan *wifi*, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Hasil observasi menjelaskan bahwa petugas layanan sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh

pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang apabila petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan baik, sehingga dengan kecermatan tersebut maka kebutuhan pengguna layanan akan selesai dengan tepat waktu.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pada kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, karena untuk saat ini Kecamatan Seluma masih menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP Peraturan Bupati Seluma Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal ini sesuai pendapat Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais, yaitu:

“Kami sudah memiliki standar pelayanan. Tetapi untuk saat ini kami belum membuat SOP yang baru, untuk saat ini kami berpedoman dengan SOP pemerintah Kabupaten Seluma pak, akan tetapi kami sudah melakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh SOP pemerintah tersebut”.

3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil dari observasi menunjukkan tidak semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan karena petugas pelayanan yang ada pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma bukan hanya dari seksi pelayanan tetapi mengambil dari seksi pemerintahan dan seksi-seksi yang lain yang ada pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, sehingga petugas belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa untuk keahlian bagian pelayanan petugas belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Terlihat saat petugas akan melakukan pengeprintan dokumen, petugas masih bingung dalam menggunakan alat tersebut. Sedangkan untuk kebutuhan pembuatan dokumen kependudukan masih terlihat petugas dari seksi lain ikut membantu untuk menagani. Hal tersebut jelas terlihat bahwa petugas layanan belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

1) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak RS selaku Lurah Kelurahan Talang Saling, yaitu: “Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut”. Walaupun begitu ada salah satu pengguna layanan yang kurang puas akan respon yang diberikan oleh petugas pelayanan, berikut hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari FA pengguna layanan atau masyarakat, sebagai berikut: “Respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sebenarnya baik mas, akan tetapi petugas sering terbawa emosi atau tidak sabar karena kami sebagai pengguna layanan sering kekurangan syarat-syarat yang kami bawa”.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa petugas merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik oleh pengguna layanan, akan tetapi masih ada petugas yang sangat tegas kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan kurang merasa nyaman dengan ketegasan yang diberikan petugas tersebut.

2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa Dalam proses pelayanan, petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir dan dokumen kependudukan Petugas dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat. Untuk kecermatan petugas pelayanan sudah melakukan dengan baik. Setiap pengguna layanan petugas langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam proses pelayanan, petugas belum sepenuhnya memberikan ketepatan waktu yang tepat.

3) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan yang tepat waktu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak menunggu terlalu lama proses pelayanan tersebut. Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Tetapi tidak semua pekerjaan dalam pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut sama halnya pendapat yang disampaikan oleh Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais, yaitu:

“ Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanan ya pak, semisal mengenai pembuatan sertifikat, itu tergantung blangko yang tersedia dari pertanahan, jika habis jadi kami harus menunggu blangko tersedia, sehingga ketepatan waktu itu tidak bisa tepat. Kalau untuk legalisir kami yakin bisa tepat waktu”.

4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Keluhan pengguna layanan dapat terjadi jika petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Bapak GI selaku Lurah Kelurahan Dusun Baru, yaitu: “Untuk keluhan sebisa mungkin kami tanggapi. Untuk pengaduan bisa langsung melalui *whatsapp*. Hal itu kami lakukan untuk memperbaiki kinerja kami” dan Bapak RS sebagai Lurah Talang Saling, “Untuk keluhan setiap pengguna layanan sebisa mungkin kami respon ya mas, keluhan dapat melalui *whatsapp* dan sms langsung kepada tugas pelayanan”. Hal yang sama diungkapkan oleh VR masyarakat pengguna layanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, yaitu: “Untuk keluhan bagi pengguna layanan yang langsung datang pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma ditanggapi langsung sesuai dengan nomor antrian pengguna layanan” dan FA pada lampiran 2 yaitu: “Tergantung keluhannya yang seperti apa, mungkin kalau keluhannya langsung bisa ditanggapi, petugas akan segera menanggapi keluhan tersebut”.

Dari hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa keluhan semua pengguna layanan bisa langsung melalui *whatsapp* atau sms. Kotak saran sudah tersedia pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sehingga untuk pengguna layanan yang tidak bisa menggunakan teknologi bisa menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung pada petugas layanan.

d. Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya.

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais, yaitu: "Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu dan untuk kepentingan lain saya rasa tepat waktu selagi persyaratan sudah mencukupi".

Dari hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang pengguna layanan yang mengambil dokumen kependudukan akan tetapi belum jadi.

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini sependapat yang diungkapkan oleh Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais yaitu: "Untuk pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma gratis". Pendapat lain juga disampaikan oleh Bapak GI selaku Lurah Kelurahan Dusun Baru, yaitu: "Tidak. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan". Hal ini dikuatkan dari pernyataan masyarakat pengguna layanan yang mengatakan jaminan biaya pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, hal ini diungkapkan oleh NY, yaitu: "Ya petugas memberikan jaminan biaya dengan memberikan layanan gratis".

e. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

1) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada petugas yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya. Padahal belum menunjukkan jam istirahat pada saat petugas keluar untuk mencari makan. Dengan kondisi yang seperti ini membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman oleh petugas yang mementingkan urusan pribadinya tersebut, padahal petugas sudah diberikan jam untuk istirahat, sehingga petugas dapat menggunakan waktu untuk urusan pribadinya itu saat jam istirahat tersebut. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa kesal atas perbuatan petugas

layanan, sehingga pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, walaupun masih ada beberapa petugas yang mengobrol dengan temannya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga pengguna layanan terlihat menunggu petugas yang sedang mengobrol dengan petugas yang lain. Dengan begitu petugas layanan membuat pengguna layanan merasa tidak dihargai dengan petugas pelayanan tersebut. Untuk sopan santun dari petugas pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah termasuk baik, karena setiap pengguna layanan yang datang langsung disambut dengan petugas layanan dengan sopan. Sehingga pengguna layanan terlihat senang dengan kesopanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Petugas pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Petugas layanan harus melayani pengguna layanan sesuai dengan nomor kedatangan atau antrian dari pengguna layanan. Hal ini terdapat hasil dari observasi yang menunjukkan bahwa masih ada petugas yang mendahulukan keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Lurah di Kecamatan Seluma hanya melalui pribadinya langsung, hal ini menjadi salah satu bentuk diskriminatif yang dilakukan oleh petugas. Dengan begitu pengguna layanan yang benar-benar langsung akan menjadi prioritas ke dua.

4) Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Sikap tersebut harus dimiliki oleh semua petugas pelayanan dalam melayanai pengguna layanan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak GI selaku Lurah Kelurahan Dusun Baru, yaitu: "Ya seperti prosedur pelayanan. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan".

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan senyum, salam dan sapa oleh pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa nyaman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik dan optimal mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik merupakan faktor internal dan eksternal yang ada dalam proses pelayanan.

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

Dari hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak SR selaku Lurah Kelurahan Pasar Tais, yaitu: "Untuk hambatan yang pertama itu mengenai jaringan internet, jaringan internet disini sering terganggu sehingga mempersulit petugas dalam bekerja. Yang kedua yaitu tenaga kerja, untuk petugas pelayanan itu sangat terbatas sehingga ada beberapa petugas dari seksi lain membantu pada bagian petugas pelayanan. Serta untuk sarana prasarana yang belum memadai".

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kerja dan prasarana di bagian pelayanan publik, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa belum tersedia prosedur pelayanan di ruang pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma, sehingga masih ada pengguna layanan yang belum mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan untuk keperlunya. Dengan begitu pengguna layanan akan mengurus kembali keperlunya dan membuat pengguna layanan menjadi tidak efektif dengan waktunya.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma

a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Semua aspek yang ada pada dimensi *tangibel*, belum semua diterapkan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma dalam melakukan proses pelayanan publik.

Dari beberapa aspek tersebut yang masih kurang dalam proses pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma yaitu petugas masih menggunakan sandal saat melayani pengguna layanan, di bagian ruangan masih belum ada TV dan mesin foto *copy* untuk pengguna layanan, dan masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan, tidak adanya syarat-syarat atau prosedur layanan di ruang layanan serta terbatasnya alat bantu komputer di bagian pelayanan, sehingga petugas pelayanan harus bergantian.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah menerapkan beberapa aspek dimensi *reliability* yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pelayanan, petugas sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, namun masih ada kekurangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, misalnya seperti belum adanya kejelasan standar pelayanan, untuk standar pelayanan di Kantor Kelurahan belum mempunyai kejelasan, hal ini belum terlihat standar pelayanan yang terdapat di ruang tunggu bagian pelayanan. Selanjutnya yaitu mengenai kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan, ditunjukkan sedikitnya petugas pelayanan yang belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan seperti menggunakan komputer dan perangkat lainnya. Hal ini masih terlihat beberapa petugas yang meminta bantuan kepada petugas lain untuk menggunakan alat bantu tersebut.

Kehandalan dan sumber daya manusia, khususnya di bagian pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih sangat terbatas, sehingga dengan keterbatasan kehandalan dan petugas membuat proses pelayanan akan terhambat. Permasalahan tersebut sebaiknya menjadi perhatian penyedia layanan untuk mengoptimalkan kinerja petugas layanan, agar berjalan sesuai dengan tujuan yang benar apabila petugas pelayanan mempunyai kehandalan dan kinerja petugas yang baik dalam melayani masyarakat.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Proses pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada pengguna layanan yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Yang selanjutnya mengenai keluhan pengguna layanan, untuk keluhan pengguna layanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma bisa melalui whatsapp, sms dan kotak saran yang sudah tersedia di ruang pelayanan.

c. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan dokumen kependudukan. Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan pada pengguna layanan sudah terjamin, karena tidak ada pengguna layanan yang mengeluarkan biaya saat proses layanan berlangsung. Padahal saat peneliti mewawancarai petugas pelayanan mengenai biaya pelayanan, petugas pelayanan mengatakan bahwa pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma tidak dikenakan biaya atau gratis.

d. Dimensi *Empathy* (empati)

Pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma sudah menerapkan dimensi empathy dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi empathy tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya. Selanjutnya mengenai petugas yang masih membedakan antara pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma. Dengan begitu pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu mengenai faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma juga mempunyai faktor penghambat dalam melakukan proses pelayanan. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma adalah kurangnya

tenaga kerja khususnya dibagian pelayanan umum, sehingga petugas lain merangkap tugas ke bagian pelayanan. Yang selanjutnya mengenai jaringan internet, untuk jaringan internet sering terjadi masalah mengenai jaringan internet sehingga mengganggu petugas layanan dalam memproses keperluan dari pengguna layanan. Alat bantu dibagian pelayanan yang masih minim mengharuskan petugas layanan bergantian dalam menggunakan alat bantu tersebut serta sering terjadi pemadaman listrik. Prasarana yang belum ada di ruang pelayanan, seperti mesin *foto copy* dan TV.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruang pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Lurah. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma. Dari analisa menggunakan dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma

a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan tetapi tidak adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan

e. Dimensi *Empathy* (empati)

Petugas pada Kantor Lurah di Kecamatan Seluma melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

Saran

Berdasarkan penelitian maka peneliti memberikan saran; Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing; Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana; Membuat sepanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Asikin, Z. (2008). *Pengantar metode penelitian hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 5(2), 1–16.
- Koentjaraningrat. (2003). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Gramedia.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Purnawan, H., Triyanto, D., & Thareq, S. I. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Taba Air Pauh Kabupaten Kepahiang. *Perspektif*, 11(2). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Triyanto, D. (2018). Analisis Kinerja Pendamping Desa Dalam Upaya Membangun Kemandirian Desa. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 56–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i2.669>
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the

Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.
Zeithaml. (2013). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.