

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA APARATUR SIPIL DI KELURAHAN SAMAAN

Nazrila Marza Alfariza¹, Slamet Muchsin², Taufiq Rahman Ilyas³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl. MT

Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : nazrilamarzaalfariza@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan pengamatan awal di Kelurahan Samaan, ditemukan sejumlah permasalahan terkait dengan kualitas layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Ketika masyarakat berusaha membuat produk administrasi kependudukan, banyak yang kurang memahami persyaratan yang harus dipenuhi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Strategi meningkatkan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah di Kelurahan Samaan membutuhkan kerjasama organisasi, pembuatan kebijakan efektif melibatkan kerjasama lintas sektor, pemahaman kebutuhan masyarakat, dan komitmen untuk perbaikan berkelanjutan. Peningkatan fasilitas pelayanan terkendala renovasi kantor, memerlukan upaya holistik untuk menciptakan lingkungan mendukung pelayanan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi, terutama melalui website digital, berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi birokrasi. Faktor pendukung melibatkan tersedianya alat kerja dan komputer, kemajuan teknologi, penggunaan situs website, dan staf berkualitas tanpa biaya pengurusan dokumen. Faktor penghambat termasuk pembatasan ruang pelayanan akibat renovasi, kekurangan sumber daya manusia, dan kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat dan prasyarat. Secara umum, kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Samaan dianggap baik dengan langkah-langkah positif, tetapi evaluasi dan komitmen terus-menerus diperlukan menghadapi tantangan.

Kata Kunci : pelayanan publik, aparatur sipil, kualitas kinerja

Pendahuluan

Pelayanan yang efektif membutuhkan transparansi, akuntabilitas, prosedur singkat, biaya terjangkau, kecepatan, dan kepuasan masyarakat. Observasi di Kelurahan Samaan menemukan permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat masih kebingungan mengenai persyaratan untuk membuat produk administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurangnya informasi dari kecamatan menjadi hambatan, dan hal ini dapat memperlambat proses pembuatan KK dan e-KTP.

Di kantor Kelurahan Samaan, terdapat permasalahan lain, di mana banyak pegawai tidak memenuhi harapan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat menginginkan pemerintah daerah lebih transparan, akuntabel, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Solusinya adalah responsivitas dan akuntabilitas pemerintah yang lebih tinggi, dengan meningkatkan keterampilan dan semangat aparatur sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal dan

memuaskan masyarakat. Untuk memperdalam permasalahan tersebut dan mencari solusi yang tepat, maka judul penelitian ini adalah "Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Di Kelurahan Samaan".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik pada aparatur sipil di Kelurahan Samaan?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung strategi peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik pada aparatur sipil di Kelurahan Samaan?

Tujuan Penelitian

1. Memahami strategi untuk meningkatkan mutu kinerja pelayanan publik yang diterapkan oleh pegawai pemerintah di Kelurahan Samaan.
2. Meneliti faktor-faktor yang dapat menghambat atau mendukung strategi peningkatan kinerja pelayanan publik pada pegawai pemerintah di Kelurahan Samaan.

Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber pembelajaran untuk memperluas pengetahuan pembaca, mengeksplorasi serta memperkaya pemahaman dalam teori-teori tentang kinerja dan pelayanan publik. Selain itu, diharapkan juga mampu memberikan informasi kepada pembaca terkait permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam konteks praktis, penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai kualitas kinerja pelayanan publik oleh pegawai pemerintah, memberikan masukan dan perspektif dari pihak eksternal terkait kinerja organisasi serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut. Selain itu, penelitian ini akan memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai kinerja pelayanan publik oleh pegawai pemerintah di Kelurahan Samaan, termasuk sejauh mana telah mencapai harapan yang diinginkan.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut, sesuai dengan hukum dan norma yang telah ditetapkan. Sementara itu, kinerja merujuk pada hasil kerja karyawan, termasuk evaluasi proses pekerjaan yang memungkinkan organisasi menilai prestasi karyawan. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional, perlu dipahami manfaat menerapkan manajemen kinerja di dalam organisasi. Kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, yang menurut A.S. Moenir mencakup kecepatan, kegembiraan, ketidakberadaan kesalahan, serta kepatuhan pada prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Strategi pelayanan tidak harus selalu mengikuti semua keinginan pelanggan. Berbagai strategi pelayanan yang diajukan oleh pakar dapat digunakan oleh pelayan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau warga yang menggunakan layanan tersebut. Hal ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal melibatkan manajemen organisasi, fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja, keselarasan hubungan kerja, dan pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal mencakup pola layanan, distribusi jasa,

penjualan jasa, dan penyampaian jasa.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Pendekatan deskriptif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang akurat tentang fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif dianggap sesuai karena peneliti langsung terlibat dalam mengumpulkan data secara langsung dari subjek penelitian.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu memfokuskan terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan Kelurahan Samaan dalam Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Samaan dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kelurahan Samaan.

Lokasi, Situs, Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Kota Malang dan peneliti berfokus untuk melakukan penelitian pada Kelurahan Samaan yang beralamat di Jl.Kaliurang No.77, RW.3, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111, Indonesia. Dipilihnya lokasi penelitian diatas dikarenakan Kelurahan Samaan melaksanakan tugas pokoknya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Sumber Data

- a. Data primer diperoleh langsung dari pihak yang terkait dalam penelitian tersebut yaitu Sekretaris Lurah Bagian Pelayanan Umum di Kelurahan Samaan, Staff Pelayanan Umum di Kelurahan Samaan, dan Masyarakat Kelurahan Samaan yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Samaan.
- b. Data sekunder yang bersumber dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh data dengan menggunakan metode wawancara dengan narasumber, observasi lokasi, dan dokumentasi wawancara.

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data peneliti menggunakan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007: 246) yaitu mereduksi data, menampilkan data, dan menarik / memverifikasi kesimpulan.

Teknik Keabsahan Data

Validitas data yang peneliti lakukan dengan menggunakan teori menurut Sugiyono (2007:270) menjelaskan bahwa uji validitas data dalam penelitian kualitatif meliputi uji reliabilitas yang sedang digunakan oleh peneliti karena data dapat dinyatakan reliabel apabila terdapat kesamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. selain itu juga terdapat uji transferabilitas, uji reliabilitas, dan uji konfirmasi.

Hasil Dan Pembahasan

Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Di Kelurahan Samaan

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi masyarakat agar kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat berjalan dengan baik dan memuaskan baik secara individu maupun kelompok pemerintah itu sendiri. Strategi yang efektif dapat bervariasi tergantung pada konteks dan kebutuhan setiap negara atau wilayah. Kombinasi beberapa strategi di atas dengan adaptasi yang sesuai dapat membantu mencapai peningkatan yang signifikan dalam kualitas kinerja pelayanan publik.

1. Meningkatkan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik adalah suatu tantangan yang penting untuk mencapai efisiensi dan kepuasan masyarakat. Strategi ini memerlukan kerjasama dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Selain itu, perubahan budaya dan sikap mungkin memerlukan waktu, tetapi dengan komitmen yang kuat, akan memungkinkan meningkatnya kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat keprofesionalan dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
2. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang efektif melibatkan serangkaian tahapan yang terencana dan matang. Kebijakan dari Kelurahan Samaan yang efektif memerlukan

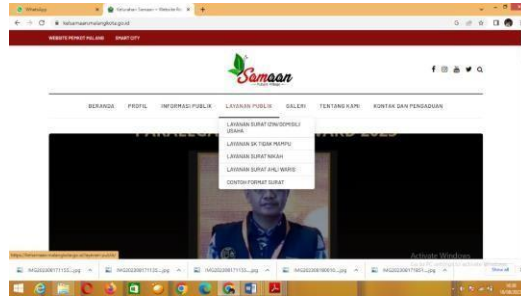
kerjasama lintas sektor, pemahaman mendalam mengenai kebutuhan masyarakat, dan komitmen untuk perbaikan berkelanjutan. Hal ini dibuktikan dengan pembuatan kebijakan di kantor Kelurahan Samaan salah satunya tim penyusun teknologi dan informasi untuk perkembangan di kantor Kelurahan Samaan.

3. Peningkatan fasilitas yang mendukung pelayanan publik di Kelurahan Samaan sedikit tidak berjalan optimal hal ini dibuktikan dengan adanya pembangunan renovasi kantor yang tengah dikerjakan. Karena fasilitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara holistik, menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Strategi pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh kantor Kelurahan Samaan dengan menggunakan website digital sebagai salah satu peningkatan kinerja mereka sudah sangat bagus karena saat ini memasuki era digital jadi apapun sebaiknya memakai atau memanfaatkan teknologi yang tengah berkembang.

Berdasarkan penelitian dan temuan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Samaan maka Menurut Zithaml, Parsuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati (2018:27) untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik terdapat 10 indikator dimensi yakni dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Tangibles

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti adanya computer, papan informasi yang jelas, kursi tunggu dan juga ruang pelayanan yang memberikan kenyamanan bagi semua masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen. Dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk aspek Tangible pelayanan dokumen yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah memadai, meskipun ada ketersediaan computer yang digunakan untuk memproses data. Dari sisi lain yakni segi aspek mengenai website digital yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat yang mempermudah mereka dalam mengakses dan mencari informasi yang dibutuhkan.



Gambar 1. Website Digital Kelurahan Samaan
(Sumber <https://kelsamaan.malangkota.go.id>)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti masih menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang website digital Kelurahan Samaan. Website ini sangatlah membantu bagi mereka untuk mengetahui syarat dan prasyarat yang dibutuhkan. Oleh sebab itu untuk aspek Tangible untuk melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Samaan harus dibenahi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Sebab sebagai penyedia suatu layanan perlu memerhatikan kenyamanan karena akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulannya dalam segi aspek Tangible sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Samaan sudah cukup memadai untuk masyarakat yang sedang menggunakan layanan disana. Hal ini dibuktikan dengan informasi mengenai website digital kelurahan samaan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya situs resmi tersebut.

b) Reliability

Dalam aspek ini kemampuan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan diperlukan ketelitian, kecermatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dalam memberikan suatu pelayanan perlu diperhatikan kehandalan dan keprofesionalisme pegawai itu sendiri untuk memberikan suatu jasa dengan akurat dan memuaskan masyarakat. Aspek reliability petugas dalam memberikan pelayanan secara baik menjadi syarat penilaian bagi masyarakat yang dilayani dengan melihat kinerja dari pegawai itu sendiri. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Samaan dari aspek reliability yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan pegawai dalam melakukan penyelesaian dokumen yang dibutuhkan. Dimana masyarakat merasa bahwa pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan ketika membantu pelayanan sangat memperhatikan ketelitian, kecermatan dan ketepatan. Kesimpulannya dalam segi aspek reliability dari kantor Kelurahan Samaan dibuktikan sudah berjalan dengan baik untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam

memberikan pelayanan yang optimal.

c) Responsiveness

Respon pegawai merupakan salah satu hal yang mendukung kualitas pelayanan. Aspek ini meliputi bagaimana pegawai merespon dengan cepat dalam membantu masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Responsiveness atau ketanggapan pegawai Kantor Kelurahan Samaan berhubungan dengan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan pengurusan dokumen dan juga memberikan suatu informasi yang sedang dibutuhkan.

Dilihat dari hasil penelitian diatas aspek Responsiveness yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dari segi respon pegawai sudah cepat tanggap yang artinya pegawai Kantor Kelurahan Samaan dalam memberikan pelayanan memberikan respon secara cepat apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pemamparan masyarakat yang mengatakan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah cepat tanggap dalam melayani pengurusan dokumen. Kesimpulannya dalam segi aspek Responsiveness sudah cukup baik karena respon cepat dari semua pegawai dalam mengurus pelayanan masyarakat.

d) Competence

Aspek ini merupakan kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pengetahuan serta skill pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi perhatian khusus bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka aspek ini sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dimana pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan terutama pada bagian pemberi pelayanan sudah memiliki pengetahuan yang berkompeten. Hal ini dibuktikan dengan pemamparan masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang dilakukan pada saat sekarang lebih baik dari pelayanan yang dulu. Hal ini dikarenakan latar belakang dari pegawai yang sekarang dari segi pendidikan dan juga usia yang lebih tinggi dan lebih muda. Sehingga pegawai yang ada sekarang bisa dengan baik membantu masyarakat. Oleh sebab itu, dari segi aspek ini dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada sudah berkompeten sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kesimpulannya dalam segi aspek Competence sudah memenuhi karena pegawai di Kelurahan Samaan dalam hal pengetahuan dan ketrampilan sudah cukup berkompeten.

e) *Courtesy*

Aspek *Courtesy* merupakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini meliputi kesopan santunan dan keramahan pegawai. Kantor Kelurahan Samaan sebagai wadah atau yang berwenang menangani keluhan masyarakat terkait administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini masyarakat berharap mendapatkan pegawai yang ramah ketika membantu pengurusan dokumen. Berdasarkan hasil penelitian diatas kesopanan dan keramahan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dalam memberikan pelayanan sudah baik, sopan dan ramah terhadap masyarakat. Selain itu juga pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dalam membantu melakukan pelayanan tidak membedakan dalam artian setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan akan pelayanan dokumen langsung dibantu. Masyarakat merasa bahwa setiap melakukan pelayanan, pegawai yang ada memberlakukan mereka dengan baik dengan menunjukkan sikap yang baik, ramah, sopan dan tidak membedakan sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman ketika melakukan pelayanan. Hal ini dilakukan oleh Kantor Kelurahan Samaan untuk dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen yang dibutuhkan. Kesimpulannya dalam segi aspek *Courtesy* sudah cukup baik dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam melayani masyarakat.

f) *Credibility*

Dalam aspek ini meliputi meliputi giat dan rajin dari pegawai dalam mengerjakan tugas, para pegawai datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam kerja. Aspek *Credibility* ini adalah kepercayaan masyarakat kepada pegawai sehingga aspek ini penting untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada aparatur pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diatas aspek *Credibility* yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pemamparan pegawai yang mengatakan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah mengerjakan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan juga pemamparan dari masyarakat yang mengatakan bahwa ketika mereka akan melakukan pelayanan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sedang bekerja dalam artian mereka tidak bermain hp ataupun melakukan kegiatan yang

tidak seharusnya dan juga sesuainya jam kerja yang dimana pegawai bekerja mulai jam 08.00 sampai dengan 15.00 sesuai dengan yang ditruksikan, sehingga ketika masyarakat akan melakukan pelayanan pegawai sudah ada di tempat bagian pelayanan. Kesimpulannya dalam segi aspek *Credibility* sudah cukup baik karena semua pegawai yang ada telah menjalankan tugas secara optimal dan konsisten dalam bidangnya masing-masing.

g) *Security*

Aspek *Security* merupakan aspek mengenai tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa. Dalam aspek *security* ini meliputi pernyataan yang berkaitan dengan tempat parkir kendaraan yang aman dari tindakan kejahatan dan juga kebersihan dari kantor itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian diatas, aspek *Security* yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dapat dikatakan aman dan bersih. Pertama, mengenai lahan parkir yang ada di Kantor Kelurahan Samaan saat ini dipindah di samping kantor karena bagian depan kantor Kelurahan Samaan tengah direnovasi, dimana masyarakat yang akan melakukan pelayanan dapat parkir di sebelah kiri. Kedua, dari segi kebersihan yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dapat dikatakan bersih hal ini dibuktikan dengan pemamparan dari pegawai dan juga masyarakat yang menyatakan bahwa ruangan yang ada di Kantor Kelurahan Samaan bersih sehingga selain itu hal ini juga di buktikan dengan pengamatan dari peneliti sendiri bahwasanya di Kantor Kelurahan Samaan sudah disediakan tempat sampah. Oleh sebab itu, keamanan dan kebersihan yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sangatlah terjaga sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan akan merasa nyaman dan aman ketika melakukan pelayanan. Meskipun mungkin tidak dapat terhindari dari debu atau kotoran yang masuk akibat dari proyek renovasi. dibagian depan kantor tetapi tidak ada sampah yang terlihat berserakan dibagian dalam sudah cukup bersih untuk kenyamanan masyarakat. Kesimpulannya dalam segi aspek *Security* sudah memenuhi karena selain pelayanan yang baik keamanan juga dibutuhkan untuk menjaga dan menjamin kepuasan masyarakat.

h) *Access*

Aspek *Access* merupakan aspek dari segi kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi. Dalam hal ini meliputi letak Kantor Kelurahan Samaan yang mudah dijangkau dan strategis dari tiap-tiap kampung yang ada dan juga mudahnya aparatur Kantor Kelurahan Samaan yang dapat ditemui oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas,

dari segi Access yang ada di Kantor Kelurahan Samaan dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan letak Kantor yang strategis yang dimana terletak di pinggir jalan yang dapat dilihat oleh semua masyarakat. Selain itu dari segi mudahnya aparaturnya untuk ditemui oleh masyarakat juga sudah baik hal ini dikarenakan Kantor Kelurahan Samaan menyediakan 2 staff bagian pelayanan yang diharapkan dapat membantu masyarakat dan juga apabila terdapat salah satu yang berhalangan hadir maka masih ada 1 staff yang bisa membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen. Selain itu juga dikatakan oleh masyarakat bahwasanya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan mudah ditemui ketika masyarakat melakukan pengurusan dokumen. Kesimpulannya dalam segi aspek Access sudah strategis masyarakat bisa dengan mudah menuju ke Kantor Kelurahan Samaan.

i) Communication

Dalam hal ini meliputi bagaimana suatu pegawai dalam memberikan informasi yang jelas. Aspek ini sangat penting dan diperlukan dalam suatu pelayanan untuk dijadikan bukti atau tindakan yang nyata dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dari segi pemberitahuan informasi masyarakat merasa bahwa masih kurang baik, hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang masih banyak belum mengetahui tentang website digital Kelurahan Samaan. Oleh sebab itu, dalam aspek ini memberikan suatu penyulhan informasi mengenai website ini oleh masyarakat harus dijelaskan secara langsung kepada masyarakat dan pada saat menjelaskan pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Samaan harus secara jelas dan detail. Kesimpulannya dalam segi aspek Communication dalam hal ini Kantor Kelurahan Samaan masih kurang untuk informasi masih belum banyak yang tau mengenai website yang memudahkan masyarakat.

j) Understanding

Aspek ini merupakan aspek yang memerlukan perhatian yang tulus yang harus dimiliki oleh pegawai dengan berupaya memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Understanding merupakan rasa peduli atau perhatian suatu pegawai yang diberikan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan suatu pelayanan. Kepedulian pegawai menjadikan suatu pelayanan yang berikan menjadi suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dari hasil penelitian diatas aspek Understanding yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah baik, hal ini dibuktikan dengan pegawai berusaha dengan jelas memahami apa

yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwasanya pegawai yang ada sangat peduli akan kebutuhan masyarakat dan juga sigap dalam membantu kebutuhan masyarakat terkait pengurusan dokumen. Selain itu masyarakat juga merasakan bahwasanya selama melakukan pengurusan dokumen pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Samaan sudah memahami akan kebutuhan yang sedang dibutuhkan. Sehingga masyarakat yang sedang melakukan pelayanan merasa bahwa pegawai sangat membantu masyarakat. Kesimpulannya dalam segi aspek Understanding sudah baik, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang sudah berusaha memahami kebutuhan apa yang sedang diajukan oleh masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Dan Pendukung Strategi Peingkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Di Kelurahan Samaan

a. Faktor Pendukung

- 1) Tersedianya Alat Kerja: Adanya ATK, termasuk bolpoint di meja, memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat melakukan pengurusan dokumen.
- 2) Perkembangan Teknologi: Pembuatan situs resmi website Kelurahan Samaan memudahkan pengonlinean data dan membantu pegawai dalam pelayanan.
- 3) Tersedianya Computer dan Printer: Keberadaan computer dan printer membantu pegawai dalam pemrosesan data secara cepat dan efisien.
- 4) Dua Staf untuk Bagian Pelayanan: Adanya dua staf di bagian pelayanan bertujuan untuk memastikan proses pelayanan berjalan baik dan efisien.
- 5) Tidak Ada Pungutan Biaya: Tidak adanya pungutan biaya selama pelayanan memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen tanpa khawatir biaya.

b. Faktor Penghambat

- 1) Renovasi Bagian Depan Kantor: Renovasi bagian depan Kantor Kelurahan Samaan mengganggu kenyamanan dan proses pelayanan baik dari segi pegawai maupun masyarakat.
- 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia: Pergantian penempatan wilayah pegawai, perpindahan, dan pengunduran diri menimbulkan hambatan dalam bekerjasama dan proses pelayanan.
- 3) Kurang Pemahaman Masyarakat terhadap Website Resmi: Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan website resmi Kelurahan

Samaan menyulitkan mereka untuk mendapatkan informasi dan memenuhi persyaratan dokumen.

Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Samaan, dengan adanya upaya mendukung dan mengatasi hambatan yang muncul.

Kesimpulan

Hasil dan analisis dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa :

1. Meningkatkan Strategi Kualitas dan Keprofesionalan Aparatur Pemerintah serta memerlukan kerjasama dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Komitmen yang kuat diperlukan untuk perubahan budaya dan sikap, memungkinkan tingkat keprofesionalan yang optimal.
2. Pembuatan kebijakan yang efektif di Kelurahan Samaan melibatkan kerjasama lintas sektor, pemahaman mendalam mengenai kebutuhan masyarakat, dan komitmen untuk perbaikan berkelanjutan. Contoh pembuatan kebijakan, seperti tim penyusun teknologi dan informasi, menunjukkan respons terhadap perkembangan.
3. Peningkatan fasilitas pendukung pelayanan di Kelurahan Samaan kurang optimal dan terkendala oleh renovasi kantor yang sedang berlangsung. Diperlukan upaya holistik untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif.
4. Pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui website digital, telah berjalan baik. Mendorong efisiensi operasional, produktivitas, pengukuran kinerja, dan pengurangan birokrasi.
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan:
Faktor Pendukung:
 - a. Tersedianya alat kerja dan komputer yang memadai.
 - b. Kemajuan teknologi, penggunaan situs website, dan staf berkualitas.
 - c. Tidak adanya biaya dalam mengurus dokumen.Faktor Penghambat:
 - a. Luas kantor yang sedang direnovasi membatasi ruang pelayanan.
 - b. Kekurangan sumber daya manusia untuk tugas bersama.
 - c. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait syarat dan prasyarat.
6. Meskipun terdapat beberapa tantangan, Kelurahan Samaan telah mengambil langkah-langkah positif dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi terus-menerus dan komitmen terhadap perbaikan diperlukan untuk memastikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Saran

1. Tambah kursi tunggu atau ganti dengan kursi tunggu besi panjang untuk kenyamanan masyarakat.
2. Buat banner informasi mengenai alur pengurusan dokumen
3. Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja kantor dengan indikator kinerja yang jelas.
4. Sebarkan informasi prosedur, persyaratan, biaya, dan jadwal pelayanan dengan lebih luas dan mudah diakses, termasuk melalui komunikasi langsung dengan masyarakat.
5. Tetap terbuka terhadap masukan dan aduan masyarakat, dan buat mekanisme yang jelas untuk mengelola dan merespons aduan dengan cepat dan efektif.

Daftar Pustaka

Buku :

- A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Abdul Sabaruddin (2015) Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi. GRAHA ILMU. Yogyakarta.
- Basrowi dan Suwandi (2008) Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Marzuki, Didi (2006) Bekerja demi rakyat: meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam kebijakan dan pelayanan publik. Jakarta, Komunal Press.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti Freddy, Business Plan, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000).
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Edisi

ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada
Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* Jakarta:Salemba Empat,Jakarta.

Jurnal dan Skripsi :

- Apandi (2020) dengan judul “strategi peningkatan kompetensi aparatur sipil negara melalui peningkatan e-literasi dan edukasi kebijakan publik”.
- Devita maria (2017) dengan judul “faktor– faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di resturant alpha hotel pekanbaru”.
- Difinubun salim (2022) dengan judul “strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten merauke di era new normal”.
- Drakel zainul fikri (2019) dengan judul “strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan malalayang kota manado”.
- Erlianti dila, novita fajrin irma (2021) dengan judul “analisis dimensi kinerja organisasi publik pada dinas pendidikan dan kebudayaan kota duma”
- Hasibuan, malayu s.p. 2002 .manajemen sumber daya manusia. Jakarta: pt bumi perkasa.
- Khotijah siti, smart strategi pemasaran pasar global, alfabeta, bandung, 2004, hal 6.
- Miles, m.b, huberman, a.m, & saldana, j. (2014). *Qualitative data analysis, a methods sourcebook*, edition 3. Usa: sage publications. Terjemahan tjetjep rohindi rohidi, ui-press.
- Putri desita soviana, nurhadi (2021) dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada era new normal di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten gunung kidul”.
- Purba lavinsa ngesti, ngatno (2016) dengan judul “pengaruh peran pemimpin terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening”.
- Riani ni ketut (2021) dengan judul ” strategi peningkatan pelayanan publik ”.
- Samsudin muchamad (2021) dengan judul “analisis kinerja pelayanan publik tentang sumber daya manusia dan responsivitas pegawai di kantor kelurahan kecandran kecamatan sidomukti kota salatiga”.

Internet :

Website Kelurahan Samaan :
<https://kelsamaan.malangkota.go.id/>