

Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan

Jenifer G. Tiwow¹, Recky H.E. Sendouw², Goinpeace H. Tumbel³

^aProdi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

tiwowjenifer@gmail.com¹, reckysendouw@unima.ac.id², goinpeace@unima.ac.id³

INFO ARTIKEL

Accepted: 25 Agustus
2025

Revised : 01 Oktober
2025

Published: 31 Oktober
2025

Key word:

*Quality of Service,
Administrative Services*

ABSTRACT

This study aims to describe, analyze, and explain the quality of administrative services at the Kawangkoan Bawah sub-district office, West Amurang district, South Minahasa regency. The research method used is qualitative research, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data sources in this study are the village head, the village secretary, the head of the government section, and the community using the service. The results of this study show that : 1). Document requirements, there is an information board for document requirements but the information is unclear, the information on the requirements listed has not been updated regularly, this results in the public still relying heavily on direct explanations from employees; 2). Service procedures, SOPs exist but are not implemented properly, letter processing is not timely, there is no certainty of time in completing services; 3). Employee behavior, in serving the public is still poor, employees lack focus and are often carried away by emotions in serving the public; 4). Digitalization of services, a digital service system is not yet available, administrative processing is still manual, digital devices such as laptops and printers are inadequate. Therefore, it is recommended to improve information media regarding document requirements, increase staff speed in serving the public, provide excellent training for staff to improve their friendliness, and accelerate the implementation of digital services.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan,
Pelayanan Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah lurah, sekretaris kelurahan, kepala seksi pemerintahan, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Persyaratan Dokumen, tersedia papan informasi persyaratan dokumen namun informasinya kurang jelas, informasi persyaratan yang dicantumkan belum diperbarui secara berkala, hal ini mengakibatkan masyarakat masih banyak mengandalkan penjelasan langsung dari pegawai; 2). Prosedur Pelayanan, SOP ada namun tidak dijalankan dengan baik, pengurusan surat tidak tepat waktu, tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan; 3). Perilaku pegawai, dalam melayani masyarakat masih kurang baik, pegawai kurang fokus dan seringkali terbawa emosi dalam melayani masyarakat; 4). Digitalisasi pelayanan, belum tersedia sistem layanan digital, pengurusan administrasi masih manual, perangkat digital seperti laptop dan print belum memadai. Maka disarankan agar melakukan peningkatan media informasi terhadap

persyaratan dokumen, tingkatkan kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat, pengadaan pelatihan prima bagi pegawai agar lebih ramah dalam melayani masyarakat, dan percepatan penerapan pelayanan digital.

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam membangun kepercayaan terhadap masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus memberikan perhatian serius terhadap kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang dapat mendukung kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Masdar (dalam Setyowati dan Meirinawati 2021) kualitas pelayanan ialah situasi yang berkaitan dengan proses, masyarakat dan juga lingkungan. Selain itu, proses penilaian kualitas pelayanan diberikan untuk pegawai pada saat pelayanan berlangsung. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi publik mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Termasuk didalamnya membahas birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, good governance, bahkan perkembangan saat ini pada bidang kepublikan atau nilai publik (Tumbel, 2023). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam buku Teori Administrasi Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah penyedia layanan kepada individu atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan (Tumbel, 2023). Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menekankan pentingnya standar pelayanan publik, terutama kejelasan waktu, prosedur, sarana dan prasarana sebagai jaminan mutu pelayanan bagi masyarakat. Peraturan Pemerintah RI nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik, juga menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi yang harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan tepat, harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan pengurusan administrasi sehingga tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan.

Di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan masyarakat, seperti penyelesaian surat tidak tepat waktu, prosedur pelayanan yang berbelit belit, ketergantungan pada kehadiran kepala kelurahan untuk penandatanganan surat, pegawai yang kurang fokus dalam bekerja, serta sikap pegawai yang dinilai kurang ramah dan kurang profesional. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan".

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan atau lisan tentang perilaku atau sifat-sifat objek yang diamati, Sugiyono (2020). Fokus dalam penelitian ini diarahkan pada Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, yang menjadi sub fokus atau indikator, yaitu : 1). Persyaratan dokumen, 2). Prosedur pelayanan, 3). Perilaku pegawai, 4). Digitalisasi pelayanan. Informan dalam penelitian ini yaitu, Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala seksi pemerintahan, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data

yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan ialah situasi yang berkaitan dengan proses, masyarakat dan juga lingkungan. Selain itu, proses penilaian kualitas pelayanan diberikan untuk pegawai pada saat pelayanan berlangsung. Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat.

Pemerintah Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan selaku penyelenggara pelayanan publik didapati masih kurang, apa terlebih dalam proses administrasi. Ditemukan beberapa permasalahan, seperti : persyaratan administrasi yang tercantum dipapan informasi tulisannya terlalu kecil dan kurang jelas. Prosedur pelayanan telah sesuai dengan SOP namun dalam pelaksanaannya belum efektif. Perilaku pegawai masih kurang ramah. Belum diterapkan sistem digital dalam pelayanan. Untuk mengkaji permasalahan tersebut, peneliti menggunakan indikator Persyaratan Dokumen, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pegawai, Digitalisasi Pelayanan, dan membandingkan indikator tersebut dengan dimensi kualitas pelayanan publik Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

1. Persyaratan Dokumen

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan dokumen dalam pelayanan publik merupakan aspek penting yang menentukan kualitas layanan di instansi pemerintahan, persyaratan ini pada dasarnya berfungsi sebagai standar baku yang harus dipenuhi masyarakat ketika mengurus berbagai bentuk administrasi. Menurut Moenir (2010), persyaratan pelayanan yang tidak mudah dipahami atau terlalu banyak, akan menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, penyampaian syarat pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), aspek persyaratan dokumen berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan tangible (bukti fisik) dan reliability (kehandalan). Tangible mengacu pada fasilitas fisik dan media informasi yang digunakan, sedangkan reliability mencakup kemampuan dalam memberikan informasi yang akurat dan sesuai prosedur.

Berdasarkan analisis temuan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan terkait dengan ketersediaan informasi persyaratan dokumen, keberadaan papan informasi yang memuat persyaratan dokumen memang memberikan panduan bagi masyarakat, namun kualitas informasi tersebut kurang lengkap dan kurang jelas. Beberapa masyarakat menilai bahwa informasi kurang efektif karena tulisannya terlalu kecil sehingga tidak terbaca jelas oleh masyarakat, posisinya juga di atas pintu masuk sehingga sulit di baca. Secara tangible, media penyampaian informasi ini kurang memadai, sehingga menyulitkan masyarakat. Dari sisi reliability, informasi menjadi kurang bisa diandalkan karena tidak tersampaikan secara efektif. Hal ini bertentangan dengan standar pelayanan yang mengharuskan penyampaian informasi yang jelas dan terbaca. Masyarakat membutuhkan kejelasan dan kemudahan dalam mengakses informasi persyaratan dokumen agar prosedur administrasi dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas papan informasi, termasuk kelengkapan, keterbacaan, dan kemudahan akses, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, Informasi persyaratan pelayanan yang dicantumkan di papan informasi belum diperbarui. Informasi yang tidak diperbarui melanggar prinsip operasional pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagaimana ditetapkan dalam KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003. Ini juga berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kehandalan (reliability) pegawai dalam memberikan informasi.

2. Prosedur Pelayanan

Menurut Sedarmayanti (2014), prosedur pelayanan merupakan suatu sistem yang mengatur langkah-langkah pelayanan agar tujuan organisasi tercapai. Prosedur yang tidak jelas akan memengaruhi waktu pelayanan dan kualitas hasil. KEPMEN PAN No. 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan harus jelas, sederhana, mudah diakses, dan tidak berbelit-belit.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), dimensi reliability (kehandalan) assurance (jaminan), dan responsiveness (daya tanggap) sangat penting dalam prosedur pelayanan. Reliability mencakup kemampuan menyelenggarakan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai prosedur. Assurance mengacu pada kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya melalui pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan

menjamin bahwa prosedur berjalan sesuai aturan. Sementara itu, responsiveness menekankan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Berdasarkan analisis temuan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan terkait dengan prosedur pelayanan, SOP ada namun tidak dijalankan dengan baik. Prosedur yang baik harusnya sederhana, jelas, tidak berbelit-belit, dan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun dalam konteks pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan masih belum efektif. Proses pelayanan masih berlangsung lama. Masyarakat mengeluhkan pengurusan dokumen sering tidak selesai tepat waktu, terutama karena ketergantungan pada tanda tangan lurah yang tidak selalu berada di tempat. Kondisi ini mencerminkan lemahnya dimensi reliability (kehandalan), karena pelayanan tidak mampu memberikan hasil yang tepat waktu dan konsisten.

Alur pelayanan masih di nilai ribet dan berbelit-belit. Masyarakat harus melalui beberapa tahapan yang dianggap tidak sederhana, mulai dari permohonan lisan, pengisian buku tamu, hingga proses verifikasi dan pencetakan, belum lagi harus bolak balik karena pegawai salah mengetik nama di dokumen. Hal ini bertentangan dengan prinsip responsiveness (daya tanggap) yang menekankan pelayanan cepat, mudah, dan praktis. Alur yang rumit juga membuat pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam proses administrasi.

Tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan. Dari hasil wawancara, prosedur pelayanan berjalan inkonsisten : terkadang cepat, namun di lain waktu lambat, tergantung kondisi pegawai maupun lurah. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi assurance (jaminan) belum terpenuhi, karena masyarakat tidak memperoleh kepastian waktu maupun kejelasan standar penyelesaian pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ada tapi belum dijalankan dengan baik. Walaupun pihak kelurahan menyatakan prosedur sudah mengikuti SOP, kenyataan di lapangan menunjukkan penerapannya masih jauh dari harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen dalam menjalankan aturan belum maksimal, sehingga tujuan pelayanan publik yang cepat, sederhana, transparan, dan dapat diandalkan belum tercapai sepenuhnya. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah masih mengalami berbagai hambatan. Kondisi ini berdampak langsung pada masyarakat yang harus menghabiskan waktu lama, melakukan pengurusan berulang, serta mengalami ketidakpastian dalam memperoleh pelayanan administrasi. Akibatnya, tujuan utama pelayanan publik yang sederhana, cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

3. Perilaku Pegawai

Menurut Robbins (2006), perilaku pegawai merupakan dari interaksi antara karakteristik individu dan lingkungan kerja. Dalam pelayanan publik, perilaku pegawai seperti keramahan, tanggung jawab, dan kecepatan dalam merespon kebutuhan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Perilaku pegawai dalam konteks pelayanan publik adalah sikap, tindakan, dan cara pegawai dalam melayani masyarakat saat menjalankan tugasnya sebagai aparatur negara. Sinambela (2014), menekankan bahwa perilaku pegawai yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan reformasi birokrasi. Sikap sopan santun, cepat tanggap, dan bertanggung jawab menjadi indikator penting pelayanan berkualitas.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), dimensi yang relevan dalam menilai perilaku pegawai adalah assurance, mencerminkan kemampuan, kesopanan, dan dapat di percaya atau tidaknya pegawai dalam melayani. Empathy, berkaitan dengan kemampuan pegawai memahami dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan analisis temuan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan terkait dengan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat, dalam penemuan ini pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang baik, tidak konsisten. Sebagian pegawai melayani dengan ramah, namun ada juga yang melayani dengan wajah jutek. Dari sisi assurance, ketidakkonsistenan ini menciptakan persepsi negatif terhadap profesionalisme layanan, karena pegawai yang kurang ramah menunjukkan standar etika pelayanan yang merata. Dari sisi empathy, perilaku jutek mencerminkan minimnya kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat.

Selain itu, pegawai kadang kurang fokus, terbawa emosi, atau belum sepenuhnya menerapkan etika meskipun evaluasi rutin dilakukan. Temuan ini menegaskan bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Terkait pegawai yang asyik mengobrol dengan rekan kerjanya saat bekerja, hal ini menunjukkan rendahnya etika kerja dan disiplin, yang secara langsung merusak citra pelayanan publik yang profesional. Masyarakat menilai etika, sikap, dan perilaku pegawai masih perlu ditingkatkan. Pegawai yang kurang ramah menurunkan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan. Berdasarkan dimensi assurance dan empathy, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah masih memerlukan peningkatan etika, sikap, dan kesadaran akan tanggung jawab pelayanan publik. Pembinaan perilaku kerja yang konsisten, profesional, dan peduli terhadap masyarakat menjadi langkah penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

4. Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan (Auliyaa et al., 2021).

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), dimensi kualitas pelayanan yang relevan dengan digitalisasi adalah tangible, meliputi keberadaan sarana teknologi seperti komputer, jaringan internet, aplikasi, atau web pelayanan. Responsiveness, mencerminkan kemampuan sistem dan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu kepada masyarakat, khususnya melalui kanal digital.

Berdasarkan analisis temuan di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan terkait dengan digitalisasi pelayanan, di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan ternyata belum berlaku konsep pelayanan digitalisasi, dan semua proses administrasi masih dilakukan secara manual. Upaya sebelumnya untuk menerapkan digitalisasi melalui barcode dari tingkat kecamatan tidak dilanjutkan dan belum pernah digunakan masyarakat.

Namun menjadi visi kedepan bagi pemerintah Kelurahan Kawangkoan Bawah untuk nantinya akan menerapkan penerapan layanan digital, seperti sistem online untuk surat-menyurat dan penggunaan barcode, masih dalam tahap perencanaan dan memerlukan koordinasi dengan tingkat kabupaten dan kecamatan. Berdasarkan dimensi tangible, ketiadaan sistem digital (seperti website layanan atau aplikasi) menunjukkan minimnya sarana pendukung fisik, yang menurunkan kualitas bukti fisik pelayanan. Dengan belum berlakunya digitalisasi berarti masyarakat masih harus mengakses layanan secara manual, yang tidak efisien dan fleksibel.

Dari sisi kesiapan fasilitas penunjang pelayanan, perangkat digital yang ada belum memadai, seperti laptop seringkali loading sehingga menghambat proses administrasi. Ini mengindikasikan kelemahan pada aspek tangible, yakni infrastruktur digital belum memadai. Selain itu, belum semua pegawai mampu menguasai penggunaan perangkat digital. Hal ini menjadi hambatan serius dari sisi responsiveness, karena kesiapan SDM adalah faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas tentang Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Kawangkoan Bawah belum berkualitas. Meskipun sudah terdapat beberapa aspek yang berjalan dengan baik, namun masih perlu perbaikan lagi dalam beberapa aspek, seperti : 1). Persyaratan dokumen telah tersedia dan sebagian sudah cukup jelas, namun informasi yang tercantum di papan informasi masih kurang lengkap, tulisan sulit dibaca, dan belum diperbarui secara berkala. Akibatnya, masyarakat masih banyak mengandalkan penjelasan langsung dari pegawai, sehingga efektivitas ditingkatkan; 2). Prosedur pelayanan sudah sesuai SOP, namun kecepatan dan konsistensi pelayanan pegawai masih perlu ditingkatkan, agar masyarakat dapat dilayani lebih efisien dan proses administrasi tidak terhambat; 3). Perilaku pegawai dalam melayani masyarakat kurang baik dan masih tidak konsisten. Sebagian pegawai melayani dengan ramah, namun ada juga yang terlihat jutek atau kurang ramah. Pembinaan perilaku kerja yang etis, konsisten, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan; 4). Digitalisasi layanan belum diterapkan, semua proses masih dilakukan manual sehingga masyarakat harus datang langsung ke Kantor Kelurahan untuk setiap kebutuhan administratif, yang memperlambat proses pelayanan. Juga fasilitas seperti komputer, jaringan, atau aplikasi pelayanan belum memadai.

REFERENSI

- [1] Setyowati & Meirinawati. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Publik, 9.3.
- [2] Najoan, M., Siwij, D., & Mantiri, J. (2025). "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa," J. Adm., vol. 3, no. 2, 2025, [Online]. Available: <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administrativus/article/view/11414>
- [3] Tumbel, H. Goinpeace (2023). "Teori Administrasi Publik". Klaten, Lakeisha
- [4] Itje. Pangkey & Margareth Inof Risye Rantung, 2023. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. Tahta Media Group
- [5] Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media : Yogyakarta.
- [7] Moenir, H.A.S. (2010). "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia." Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Sedarmayanti. (2014). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.

- [9] Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: PT.Indeks.
- [10] Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [11] Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). Implementation of e-government based public services through ogan lopian.18(4), 502-512
- [12] Winarsih, & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke- 10. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [13] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [14] Keputusan MEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [15] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik