

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Riana Melati¹, Jumaidi², Gusti Muhammad Hidayatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: rianamelati13@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, yang masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya kesopanan sebagian pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 10 informan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui kondensasi data, penyajian, serta penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi, referensi, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan baik, terutama pada aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, penggunaan teknologi, serta kompetensi pegawai. Namun, masih terdapat kelemahan pada fasilitas fisik yang sempit dan sikap kurang sopan dari sebagian pegawai. Faktor penghambat meliputi keterbatasan ruang tunggu dan etika pelayanan, sedangkan faktor pendorong adalah standar operasional yang jelas dan ketepatan waktu layanan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana prasarana serta pembinaan sikap pegawai agar pelayanan publik semakin optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kelurahan

ABSTRACT

Public service is a vital element of governance because it demonstrates the state's commitment to meeting community needs. This research examines the quality of public services at the Pulau Village Office, Kelua District, Tabalong Regency, where problems remain, particularly in limited facilities and the lack of courtesy from some employees. The study applied a descriptive qualitative method with purposive sampling of 10 informants. Data were obtained through interviews, observation, and documentation, then processed using condensation, display, and conclusion drawing. Results show that the overall quality of service is relatively good, especially in aspects of punctuality, clear procedures, technology use, and staff competence. Nonetheless, weaknesses are still evident in physical infrastructure and staff politeness. The main barriers are narrow waiting areas and poor attitudes, while supporting factors include clear standard operating procedures and accurate service delivery. These findings emphasize that improving facilities and strengthening employee attitudes are key steps to ensuring higher quality public services at the Pulau Village Office.

Keywords: Public Service, Service Quality, Village Office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang sangat menentukan kualitas hubungan antara negara dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sedangkan lemahnya kinerja birokrasi berpotensi menimbulkan penurunan kepercayaan publik. Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan luas untuk mengelola rumah tangganya, termasuk dalam penyediaan layanan publik. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya ketidakpuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, baik dari aspek sarana prasarana maupun sikap pegawai.

Kantor Kelurahan Pulau di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, misalnya, menghadapi berbagai persoalan seperti keterbatasan ruang tunggu, fasilitas parkir yang tidak memadai, serta perilaku pegawai yang kurang sopan dalam melayani masyarakat. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menekankan pentingnya keramahan, profesionalitas, dan standar kualitas layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak agar tercipta kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah daerah. Upaya perbaikan tidak hanya terkait aspek fisik, tetapi juga menyangkut pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada kepentingan publik.

Beberapa penelitian sebelumnya relevan untuk menjadi pijakan dalam kajian ini. Penelitian Helda Herliana (2020) di Kecamatan Martapura menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik cukup baik dalam aspek daya tanggap, jaminan, dan empati, meski masih lemah pada dimensi berwujud dan keandalan. Sementara itu, penelitian Yontri Hisage (2021) di Kota Makassar menemukan bahwa keterlambatan waktu layanan menjadi faktor utama ketidakpuasan masyarakat, meskipun terdapat perbaikan dalam aspek kejelasan prosedur dan keramahan pegawai. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu, serta sikap aparat yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat variasi konteks wilayah, permasalahan pelayanan publik cenderung memiliki pola yang hampir sama.

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman akademis mengenai pelayanan publik, tetapi juga diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan serta strategi perbaikan layanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi didasarkan pada adanya kendala nyata dalam pelayanan publik yang dirasakan masyarakat, sekaligus karena tempat tersebut mudah dijangkau oleh peneliti. Fokus kajian diarahkan pada mutu pelayanan dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan di kelurahan. Sasaran penelitian meliputi aparatur kelurahan serta masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan, dengan penentuan informan melalui teknik

purposive sampling sehingga hanya pihak yang relevan dijadikan sumber informasi.

Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi pelayanan secara menyeluruh. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta dokumentasi lapangan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, catatan administrasi, dan literatur yang mendukung. Seluruh data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari kondensasi data, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan secara berulang hingga diperoleh hasil yang valid.

Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik, diperkuat dengan pengecekan kembali kepada informan (member check) agar informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Dengan cara ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran faktual mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau dan menawarkan masukan yang bermanfaat untuk peningkatan layanan di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian sosial, terutama dalam menjaga kerahasiaan data informan serta memastikan bahwa setiap partisipan memberikan informasi secara sukarela tanpa tekanan. Hal ini dilakukan agar proses pengumpulan data berlangsung objektif, transparan, dan menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Sebagai upaya menjaga konsistensi, seluruh tahapan penelitian ini dirancang secara sistematis mulai dari perumusan masalah, penentuan informan, pengumpulan data, hingga analisis. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghadirkan temuan yang tidak hanya menggambarkan kondisi nyata, tetapi juga memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan teori maupun perbaikan praktik pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik, sehingga perspektif warga dapat menjadi bahan refleksi bagi aparatur. Setiap data yang terkumpul dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola, kendala, dan peluang perbaikan layanan. Hasil penelitian tidak hanya dipandang sebagai laporan akademik, tetapi juga sebagai referensi praktis bagi kelurahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata baik pada pengembangan ilmu administrasi.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

1. Bentuk Fisik / Tangibles

a. Keadaan Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, fasilitas fisik di Kantor Kelurahan Pulau masih kurang memadai karena ruang tunggu dan ruang tamu tidak terpisah. Wawancara dengan

informan menunjukkan keterbatasan lahan membuat ruang tamu, ruang rapat, serta area parkir tidak tertata dengan baik. Dokumentasi juga memperlihatkan lahan parkir yang sempit sehingga warga harus memarkir kendaraan di luar kantor. Kondisi ini belum sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari keadaan fisik sarana. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam pengelolaan dan penyediaan fasilitas agar pelayanan publik dapat berjalan optimal.

b. Teknologi yang digunakan

Berdasarkan hasil wawancara, teknologi yang digunakan di Kantor Kelurahan Pulau sudah cukup baik meskipun masih terbatas dari segi peralatan. Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi telah mendukung pelayanan, walaupun pegawai masih meminta warga untuk menunggu dalam proses pembuatan surat. Secara umum, teknologi yang ada sudah membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan sarana teknologi perlu menjadi prioritas agar pelayanan publik semakin efektif dan efisien.

c. Penampilan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, penampilan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dinilai sudah baik, karena mereka selalu terlihat rapi dan bersih saat bekerja. Observasi di lapangan juga memperkuat temuan tersebut, di mana pegawai menjaga kerapian pakaian dan penampilan diri ketika melayani warga. Secara keseluruhan, penampilan pegawai Kelurahan Pulau menunjukkan kesesuaian dengan standar pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui penampilan pegawai. Dengan penampilan yang baik, masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman dalam menerima layanan yang diberikan.

2. Reliability / Kehandalan

a. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Berdasarkan hasil observasi, standar pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau sudah cukup baik karena masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Wawancara juga menunjukkan bahwa pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Secara umum, standar pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan

Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menegaskan bahwa penerapan standar pelayanan yang jelas penting agar pelayanan lebih terarah dan terstruktur.

b. Ketepatan Waktu

Berdasarkan observasi, kemampuan pegawai dalam menjaga ketepatan waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau sudah baik, meskipun tetap dipengaruhi tingkat kesibukan. Wawancara juga menunjukkan bahwa proses pembuatan surat telah sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga waktu tunggu masyarakat relatif efisien. Secara keseluruhan, pelayanan sudah dilaksanakan dengan efektif dan sesuai standar. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menegaskan pentingnya ketepatan waktu sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan.

c. Pelayanan Tanpa Kesalahan

Berdasarkan observasi, pegawai Kelurahan Pulau dinilai sudah baik dalam memberikan pelayanan karena jarang terjadi kesalahan pada penulisan surat. Wawancara juga menguatkan bahwa kesalahan yang muncul bersifat manusiawi dan tidak mengganggu kualitas pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menekankan pentingnya ketelitian dalam menjaga mutu layanan. Ketelitian pegawai menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, konsistensi dalam menjaga akurasi dokumen perlu terus dipertahankan.

3. Responsiveness / Ketanggapan

a. Pelayanan yang Cepat

Berdasarkan observasi, pegawai Kelurahan Pulau sudah menunjukkan kecepatan pelayanan yang baik karena selalu siap melayani masyarakat tanpa membuat warga menunggu lama. Hasil wawancara juga menguatkan bahwa proses pelayanan berlangsung cepat dan tidak berbelit. Secara umum, kecepatan petugas dalam memberikan layanan sudah sesuai. Hal ini selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2026: 63–64) yang menekankan pentingnya ketepatan dan kecepatan dalam kualitas pelayanan publik.

b. Pelayanan yang tepat

Berdasarkan observasi, pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau dinilai tepat karena berjalan cepat, efisien, dan profesional. Wawancara dengan informan juga menunjukkan bahwa pegawai mampu merespons pertanyaan dengan cepat, memberikan informasi yang akurat, serta menjaga transparansi. Secara umum, pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai arahan yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menekankan pentingnya ketepatan dan kejelasan

informasi dalam kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di kelurahan telah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan warga terhadap pelayanan kantor semakin meningkat.

4. Assurance / Jaminan

a. Kompetensi / Keahlian

Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi atau keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau sudah baik. Pegawai mampu membangun hubungan kerja sama yang positif, baik dengan rekan kerja maupun dengan masyarakat yang membutuhkan layanan, sesuai dengan keahlian masing-masing. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pegawai berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai keterampilan yang dimiliki. Secara keseluruhan, kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik karena mampu menyesuaikan keterampilan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016: 63–64), yang menekankan bahwa kompetensi dan keahlian pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

b. Kesopanan

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik. Hal ini terlihat dari sikap sebagian pegawai yang terkadang acuh tak acuh serta tidak menanyakan secara jelas kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi. Hasil wawancara juga menunjukkan hal serupa, yaitu kurangnya keramahan dan sikap ramah-tamah pegawai dalam melayani warga di Kantor Kelurahan Pulau. Dengan demikian, baik hasil observasi maupun wawancara menegaskan bahwa aspek kesopanan pegawai masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal. Kondisi ini tidak sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016: 63–64), yang menekankan bahwa sopan santun merupakan unsur penting dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Kepercayaan Konsumen

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau sudah baik, terlihat dari kepuasan warga terhadap layanan yang diterima. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami telah menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Dengan demikian, aspek kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sudah terjaga dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016: 63–64) bahwa kualitas

layanan harus ditopang oleh adanya kepercayaan antara penerima dan pemberi layanan.

5. Emphaty / Empati

a. Perhatian Petugas

Berdasarkan observasi, perhatian pegawai Kelurahan Pulau kepada masyarakat sudah baik karena tidak membedakan latar belakang warga. Wawancara juga menunjukkan pegawai mampu memahami perbedaan karakter masyarakat dengan sikap yang sama. Secara umum, perhatian pegawai dinilai adil dan setara dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menekankan pentingnya perhatian dalam meningkatkan kualitas layanan.

b. Kesadaran dalam memberikan kebutuhan konsumen

Berdasarkan observasi, kesadaran pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kantor Kelurahan Pulau sudah baik. Wawancara juga menunjukkan pegawai menekankan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Secara umum, pegawai memiliki kesadaran tinggi dalam melayani warga. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menekankan pentingnya kesadaran dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

B. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

Banyak hal yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, salah satunya adalah faktor – faktor yang mempengaruhi untuk mencapainya pelayanan yang berkualitas, seperti faktor penghambat dan faktor pendorong.

1. Faktor Mempengaruhi

a. Sikap Kesopanan Pegawai

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik karena ada yang bersikap acuh dan tidak menanyakan kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara juga menunjukkan pegawai kurang ramah dan tidak selalu menjaga sikap sopan saat melayani. Secara umum, observasi dan wawancara menegaskan

bahwa kesopanan pegawai masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal. Pegawai seharusnya menampilkan sikap ramah dan terbuka agar masyarakat merasa dihargai. Kesopanan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan warga terhadap institusi. Dengan perbaikan sikap, kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

b. Ruang Tunggu/Tamu Yang Sempit

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pulau

masih kurang memadai, misalnya ruang tunggu yang sempit serta tidak adanya pemisahan ruangan administrasi. Observasi di lapangan juga memperlihatkan keterbatasan fasilitas seperti kursi tunggu yang minim dan lahan yang sempit. Secara umum, temuan dari wawancara dan observasi menyimpulkan bahwa kondisi sarana prasarana di kantor kelurahan ini masih kurang baik sehingga berpengaruh pada optimalnya pelayanan publik.

Keterbatasan ini dapat mengurangi kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi. Ruang pelayanan yang tidak tertata dengan baik juga menimbulkan kesan kurang profesional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perbaikan sarana prasarana menjadi hal yang penting. Dengan dukungan fasilitas yang lebih baik, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Faktor Mendorong

a. Ketepatan waktu tunggu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, ketepatan waktu tunggu pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau dinilai sudah baik, meskipun kadang dipengaruhi oleh tingkat kesibukan pegawai. Wawancara dengan informan juga menunjukkan bahwa proses pembuatan surat umumnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang relatif cepat. Masyarakat menilai waktu tunggu tidak terlalu lama dan pegawai berusaha hadir serta responsif dalam memberikan pelayanan. Upaya ini membantu menciptakan proses yang efisien dan mengurangi potensi keluhan dari warga yang sedang mengurus kebutuhan administrasi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016: 63–64) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan indikator penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, aspek waktu dalam pelayanan di kantor kelurahan ini sudah berjalan cukup baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Peningkatan konsistensi waktu pelayanan tetap diperlukan agar kualitas dapat terus dipertahankan. Hal ini juga dapat menjadi contoh penerapan manajemen pelayanan publik yang efektif di tingkat kelurahan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirangkum bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong pada dasarnya telah berjalan cukup baik apabila ditinjau melalui teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016: 63–64). Dari sisi fisik memang masih terdapat keterbatasan, seperti luas bangunan yang sempit, lahan parkir terbatas, dan ruang tunggu yang kurang representatif. Namun, penggunaan teknologi dalam pelayanan sudah memadai, penampilan pegawai

terjaga, serta fasilitas yang tersedia mampu mendukung proses pelayanan meskipun masih memerlukan penguatan.

Dari aspek kehandalan, pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar yang jelas, tepat waktu, dan minim kesalahan. Respon pegawai juga menunjukkan ketanggapan yang baik karena pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan tidak berbelit. Pada indikator jaminan, kompetensi pegawai sudah cukup baik meskipun aspek kesopanan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan terbilang tinggi. Sementara itu, pada dimensi empati, pegawai dinilai mampu memberikan perhatian dan kesadaran dalam melayani masyarakat sesuai aturan yang berlaku.

Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain sikap sebagian pegawai yang masih kurang sopan serta keterbatasan fasilitas, khususnya ruang tunggu yang tidak memadai. Kendati demikian, adanya ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP menjadi pendorong yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari temuan tersebut dapat ditarik esensi bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecukupan sarana, tetapi juga oleh sikap, etika, dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas.

Upaya peningkatan kualitas ke depan sebaiknya difokuskan pada pembenahan fasilitas dan penguatan sikap pelayanan aparatur, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan dukungan anggaran serta kebijakan pemerintah daerah. Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam memberikan masukan akan mempercepat perbaikan kualitas layanan.

Dengan demikian, peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, baik dari sisi internal kelembagaan maupun eksternal yang melibatkan partisipasi warga. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif di masa mendatang. Langkah perbaikan yang berkelanjutan perlu difokuskan pada peningkatan kompetensi pegawai serta penerapan standar pelayanan yang konsisten. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau dapat lebih optimal dan memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Akh. Muwafik Saleh, 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: PT. Citila.
- Amy Y.S. Rahayu, 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: PT.
- Anggara Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Anggara Sahya, 2016. *Ilmu Administrasi Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anonim, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Daraba, Dahyar, M. Si, 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit Leisyah.
- Daryanto, Drs., 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014. *Manajemen Birokrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harbani Pasolong, M.Si, 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah, Dr., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Helda Herliani, 2020. “Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Sekumpul Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar”. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Fakultas Sosial dan Politik.
- Ibrahim, Drs. M.A., 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Maria Ulfah, 2020. “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mulyawan, Rahman, Dr., 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Sugiyono, Prof. Dr., 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- STIA Amuntai, 2023. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. Amuntai: STIA Amuntai.
- V. Wiratna Sujarweni, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yontri Hisage, 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”. Universitas Bosowa Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Anonim, n.d. BAB 3. Available at: <http://repository.stie-mce.ac.id/1001/4/BAB%203.pdf> [Accessed 11 September 2025].
- Anonim, n.d. BAB II. Available at: <http://repository.unpas.ac.id/42696/1/BAB%20II.pdf> [Accessed 11 September 2025].
- Anonim, n.d. “Kualitas Pelayanan Publik”. Available at: <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/download/8073/4930> [Accessed 11 September 2025].
- Anonim, n.d. BAB II UNIKOM Alam Gumilang. Available at: https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4833/8/UNIKOM_ALAM%20GUMILANG_BAB%20II.pdf [Accessed 11 September 2025].