
Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Banjar Kota Banjar

Atin Martina^{1*},
Tina Cahya Mulyatin²,
Achmad Daryatno³

^{1,2,3} STISIP Bina Putera Banjar, Banjar, Indonesia
E-mail: atinmartina7777@gmail.com

Received: 12 Jan

Revised: 10 Feb

Accepted: 28 Feb

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima di Kelurahan Banjar Kota Banjar. Permasalahan tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta sikap aparatur yang dinilai belum sepenuhnya responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, kendala-kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi tangible, fasilitas pelayanan telah tersedia meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan sarana dan prasarana. Pada dimensi reliability, aparatur telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, namun ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi responsiveness, aparatur cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, tetapi respons pelayanan terkadang melambat ketika volume pelayanan meningkat. Pada dimensi empathy, aparatur telah menunjukkan sikap ramah dan sopan, meskipun komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, teknologi informasi, profesionalisme aparatur, komunikasi pelayanan, dan partisipasi masyarakat. Adapun kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan aparatur, keterbatasan fasilitas pelayanan, tingginya volume pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan sarana dan prasarana, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan pemanfaatan teknologi informasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kelurahan Banjar

ABSTRACT

This research is motivated by the ongoing gap between public expectations and the actual service received in Banjar Village, Banjar City. These problems are evident in the ongoing delays in service delivery, limited facilities and infrastructure, suboptimal utilization of information technology, and the attitude of officials who are considered not fully responsive in providing services to the public. This study aims to determine the quality of public services, factors that influence the quality of public

services, obstacles encountered, and efforts made to improve the quality of public services in Banjar Village, Banjar City. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The informant selection technique uses a purposive sampling technique. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the quality of public services in Banjar Village, Banjar City has generally been running quite well, but not yet fully optimal. In the tangible dimension, service facilities have been available although there are still some limitations in facilities and infrastructure. In the reliability dimension, officials have been able to provide services according to procedures, but the timeliness of service still needs to be improved. In terms of responsiveness, officials are quite responsive in providing services, but their response sometimes slows down when service volume increases. In terms of empathy, officials have demonstrated a friendly and polite attitude, although communication and attention to community needs still need to be improved. Factors influencing the quality of public services include human resources, facilities and infrastructure, service systems, information technology, official professionalism, service communication, and public participation. Obstacles faced include limited staff, limited service facilities, high service volume, and suboptimal use of information technology. Efforts undertaken include increasing official capacity, improving facilities and infrastructure, simplifying service procedures, and increasing the use of information technology.

Keywords: Public Service Quality, Public Service, Banjar Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah karena pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan berdampak pada menurunnya citra pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, dan kepastian waktu. Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah melalui kelurahan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan Banjar Kota Banjar merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pelayanan surat keterangan, pengantar pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan berbagai pelayanan lainnya. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal masih ditemukan beberapa permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta adanya keluhan masyarakat terkait sikap aparatur pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar menjadi penting dilakukan guna mengetahui kondisi pelayanan yang sebenarnya serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan dari hasil observasi lapangan, dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar masih menghadapi berbagai permasalahan, baik yang berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, sarana dan prasarana, maupun perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Adapun beberapa permasalahan yang ditemui di lapangan berkaitan dengan pelayanan publik di Kelurahan Banjar

Kecamatan Banjar Kota Banjar diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan.
2. Pelayanan administrasi belum efektif dan efisien.
3. Keterbatasan sumber daya dan fasilitas pelayanan.
4. Profesionalisme aparatur pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti berharap untuk dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Selain memberikan kontribusi akademik, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga peneliti tertarik mengadakan pengkajian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam penelitian dengan menetapkan judul penelitian: **“Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar”**.

Kualitas Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012), kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yang mencerminkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu kondisi sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, serta penampilan aparatur.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat.
4. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, kepedulian, dan kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau keadaan tertentu secara mendalam melalui pengumpulan dan analisis data berupa kata-kata, deskripsi, dan makna yang diberikan oleh informan.

Metode penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, di mana setiap subjek yang diambil dipilih secara sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan peneliti. Pada penelitian ini, terdapat 10 orang informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, operasional parameter, dokumentasi, dan triangulasi. Observasi dilakukan untuk mengamati fenomena yang sedang diteliti secara langsung, operasional parameter sebagai proses mendefinisikan secara rinci dan spesifik parameter yang akan diteliti, sedangkan wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari informan melalui percakapan. Dokumentasi digunakan untuk

mengumpulkan data sekunder yang sudah diolah sebelumnya, sedangkan triangulasi dilakukan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Teknik pengolahan dan analisis data kualitatif yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk mengorganisasi data yang diperoleh agar dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dilakukan dengan menggunakan berbagai bentuk seperti uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori. Kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan menguji kebenaran dan konsistensi data yang telah dikumpulkan.

Tempat penelitian yang ditetapkan adalah bertempat di Kelurahan Banjar Kecamatan Banjar Kota Banjar. Penelitian ini dilakukan dalam waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik-teknik yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan dan memahami mengenai peran pemerintahan kota banjar dalam pelestarian budaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Banjar telah memiliki fasilitas pelayanan berupa ruang pelayanan, meja pelayanan, komputer, printer, dan ruang tunggu masyarakat. Aparatur juga telah berpenampilan rapi sesuai standar pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu yang belum memadai dan keterbatasan sarana pendukung pelayanan lainnya. Kondisi tersebut memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan pelayanan di Kelurahan Banjar tergolong cukup baik. Aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku.

Meskipun demikian, masih ditemukan keterlambatan penyelesaian beberapa jenis pelayanan akibat tingginya volume pelayanan dan keterbatasan jumlah aparatur yang tersedia.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aparatur Kelurahan Banjar cukup responsif dalam memberikan pelayanan dan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan.

Namun, pada waktu tertentu ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, kecepatan pelayanan mengalami penurunan sehingga waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama.

4. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati menunjukkan hasil yang cukup baik. Aparatur pelayanan berusaha melayani masyarakat secara ramah, sopan, dan tidak diskriminatif.

Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang mengharapkan peningkatan komunikasi pelayanan dan perhatian yang lebih personal terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Banjar Kota Banjar, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu faktor sumber daya manusia

aparatur, sarana dan prasarana pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin dan profesionalisme aparatur, komunikasi pelayanan, serta partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan secara langsung memengaruhi efektivitas serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

1. Faktor Sumber Daya Manusia Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur Kelurahan Banjar pada dasarnya telah memiliki pemahaman mengenai tugas dan prosedur pelayanan administrasi. Aparatur juga telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi, kualitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah aparatur pelayanan yang tersedia dibandingkan dengan tingginya kebutuhan pelayanan masyarakat.

2. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Banjar telah memiliki fasilitas dasar pelayanan seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, kursi tunggu, perangkat komputer, printer, dan papan informasi pelayanan. Akan tetapi, kondisi sarana dan prasarana tersebut masih belum sepenuhnya memadai apabila dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang cukup tinggi.

3. Faktor Sistem dan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi di Kelurahan Banjar pada dasarnya telah memiliki prosedur pelayanan yang jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur pelayanan maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.

4. Faktor Pemanfaatan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Banjar telah menggunakan perangkat komputer dalam proses administrasi pelayanan. Akan tetapi, pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal karena sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual.

5. Faktor Disiplin dan Profesionalisme Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur Kelurahan Banjar pada umumnya telah berupaya memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam beberapa kondisi masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan maupun kurang optimalnya komunikasi aparatur dalam memberikan pelayanan.

6. Faktor Komunikasi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi pelayanan di Kelurahan Banjar secara umum sudah berjalan cukup baik. Akan tetapi, masih terdapat masyarakat yang merasa kurang memperoleh penjelasan yang rinci mengenai prosedur pelayanan maupun persyaratan administrasi.

7. Faktor Partisipasi dan Pemahaman Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus kembali melengkapi dokumen administrasi sehingga pelayanan menjadi tertunda.

Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Banjar Kota Banjar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Banjar Kota Banjar, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kendala-kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan,

tingginya volume pelayanan masyarakat, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta kendala dalam komunikasi pelayanan.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah aparatur pelayanan di Kelurahan Banjar masih relatif terbatas apabila dibandingkan dengan tingginya kebutuhan pelayanan masyarakat setiap harinya. Kondisi tersebut menyebabkan aparatur harus menangani berbagai jenis pelayanan administrasi dalam waktu yang bersamaan sehingga beban kerja pelayanan menjadi cukup tinggi.

2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas pelayanan di Kelurahan Banjar pada dasarnya sudah tersedia, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, kursi tunggu, perangkat komputer, printer, dan papan informasi pelayanan. Akan tetapi, kondisi fasilitas tersebut masih belum sepenuhnya memadai untuk menunjang kebutuhan pelayanan masyarakat yang cukup tinggi.

3. Tingginya Volume Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, pada waktu-waktu tertentu seperti menjelang penerimaan peserta didik baru, kebutuhan administrasi pekerjaan, maupun kepentingan administrasi kependudukan lainnya, jumlah masyarakat yang datang ke kantor kelurahan mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

4. Belum Optimalnya Pemanfaatan Teknologi Informasi

Belum tersedianya sistem pelayanan online menyebabkan pelayanan administrasi belum berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu, proses pengarsipan dan pencarian data administrasi juga masih membutuhkan waktu yang relatif lama karena belum seluruh data terdigitalisasi secara baik.

5. Kurangnya Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi tanpa membawa dokumen persyaratan yang lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan harus ditunda dan masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan.

6. Kendala dalam Komunikasi Pelayanan

Sebagian masyarakat masih merasa kurang memperoleh penjelasan yang rinci dan mudah dipahami mengenai prosedur pelayanan administrasi. Dalam beberapa kondisi, aparatur pelayanan dianggap terlalu singkat dalam memberikan penjelasan sehingga masyarakat mengalami kebingungan terkait tahapan pelayanan yang harus dilakukan.

Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Banjar Kota Banjar

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Banjar Kota Banjar, diketahui bahwa pemerintah kelurahan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya-upaya tersebut dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala pelayanan yang masih dihadapi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, pembenahan sistem dan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan disiplin dan profesionalisme aparatur,

peningkatan komunikasi pelayanan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah kelurahan secara rutin memberikan arahan dan pembinaan kepada aparatur mengenai pentingnya pelayanan publik yang profesional, cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pembinaan tersebut dilakukan melalui rapat internal, evaluasi pelayanan, serta pengarahan langsung dari pimpinan kelurahan kepada aparatur pelayanan.

2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kelurahan Banjar telah berupaya melengkapi fasilitas pelayanan seperti penyediaan meja pelayanan, kursi tunggu masyarakat, perangkat komputer, printer, papan informasi pelayanan, serta area pelayanan yang lebih tertata.

3. Pembenahan Sistem dan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah kelurahan telah menetapkan prosedur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, aparatur pelayanan juga berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tahapan pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Banjar telah menggunakan perangkat komputer dalam proses administrasi pelayanan. Selain itu, aparatur pelayanan juga mulai memanfaatkan media komunikasi digital untuk membantu penyampaian informasi kepada masyarakat.

5. Peningkatan Disiplin dan Profesionalisme Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan kelurahan secara rutin memberikan pengarahan kepada aparatur agar melaksanakan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, bekerja secara disiplin, serta memberikan pelayanan yang ramah dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

6. Peningkatan Komunikasi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur pelayanan di Kelurahan Banjar berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang diperlukan. Selain itu, aparatur juga berusaha membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami proses pelayanan administrasi.

7. Peningkatan Partisipasi dan Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah kelurahan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi dan pentingnya melengkapi persyaratan administrasi sebelum mengurus pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar” yang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012) dengan dimensi *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar secara umum telah berjalan cukup baik, ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama pada aspek sarana dan prasarana,

- ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respons, serta komunikasi aparatur kepada masyarakat.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar meliputi sumber daya manusia aparatur, sarana dan prasarana, sistem dan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin dan profesionalisme aparatur, komunikasi pelayanan, serta partisipasi dan pemahaman masyarakat.
 3. Kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Banjar Kota Banjar antara lain keterbatasan jumlah aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, tingginya volume pelayanan masyarakat, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta hambatan komunikasi antara aparatur dan masyarakat.
 4. Upaya yang dilakukan oleh Kelurahan Banjar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan sarana dan prasarana, penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan, optimalisasi teknologi informasi, penguatan disiplin dan profesionalisme aparatur, peningkatan komunikasi pelayanan, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

Secara keseluruhan, Pemerintah Kelurahan Banjar telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan berbagai perbaikan agar pelayanan dapat lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM), 1(1), 129–138.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management mewujudkan layanan prima*. Edisi 2. Andi: Yogyakarta.
- Feigenbaum, A. V. 2001. *Kendali Mutu Terpadu (Diterjemahkan oleh Hudaya Kandahjaya)*. Jakarta: Erlangga.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. 2023. *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Administrasi Publik, 9(3), 528–538.
- Halawa, P. S. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 4(1), 41–52.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir, 2006. *Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- KBBI. 2026. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Dari <https://www.kbbi.web.id/>. Diakses Tanggal 15 April 2026.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan*

- Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia, 13(2), 145-158.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. E-Jurnal Student.
- Moeliono, Anton M. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, L.J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmawati, Yenny. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Riyadiana, Nabila. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. 2012. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.