



## **PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN BAMBU PEMALI KABUPATEN MERAUKE**

**Wa Ode Sitti Mardiana<sup>1</sup>, Eko Rachmat Saputro<sup>2</sup>, Cornelia Evelin  
Cabui<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

Email: [wsmardiana@unmus.ac.id](mailto:wsmardiana@unmus.ac.id)<sup>1</sup>, [eko.saputro@unmus.ac.id](mailto:eko.saputro@unmus.ac.id)<sup>2</sup>, [cornelia@umus.ac.id](mailto:cornelia@umus.ac.id)<sup>3</sup>

Received: 10-08-2024

Accepted: 30-08-2024

Published: 17-09-2024

### **Abstract**

Bambu Pamali Village is one of the agencies in providing services to the community. Service is defined as a result/achievement by a person or group of people with efforts and abilities carried out in fulfilling the wishes and needs of the community in order to increase community satisfaction. The purpose of this study is to determine the quality of service at the Bambu Pemali village office, Merauke Regency. The method used is a qualitative research method. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The number of informants in this study is 8 people. Data analysis techniques consist of the data reduction stage, the data presentation stage, the conclusion making stage, and the verification stage. The results of the research on 5 (five) indicators that exist in the quality of public services in Bambu Pemali village are tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). Based on the results of the above research, it can be concluded that the quality of service of the Bambu Pemali village office, Merauke Regency, has not been optimal in providing services to the community because there are still poor services and have not run optimally so that it has quite an effect on community satisfaction, the service is slow and not on time because the community is still confused in file management and employees are not able to provide clear information. Problems related to inadequate facilities and infrastructure at the Bambu Pemali Village Office, Merauke Regency, so that it can affect the performance of employees in providing services.

**Keywords : Quality, Service, Village**

### **PENDAHULUAN**

Kelurahan merupakan suatu wilayah administrasi yang berkewajiban untuk melengkapi kebutuhan masyarakat dalam bentuk layanan sipil di kantor pemerintahan.

Namun yang terjadi instansi tersebut masih kurang belum maksimal dimana mengerjakan suatu tugas serta fungsinya. Termasuk memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat. Sebagai suatu kaitan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan. Pegawai kelurahan melaksanakan sistem administrasi sebagai penyempurnaan sistem admin. Lebih optimal, baik, serta tertib. Dimana sesuai terhadap

aturan yang ada. Sebagai pemberi pelayanan dapat diharapkan mampu berjalan lebih efisien lagi.

Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada pasal 3 mengatur dimana Kelurahan suatu suatu instansi atau suatu pemberi pelayanan yang dikerahkan oleh Lurah yang bertanggung jawab. Beberapa terdapat tugas pokok menjalankan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Lurah mempunyai tugas;

- 1) pelaksanaan kegiatan pemerintahankelurahan;
- 2) pemberdayaanmasyarakat;
- 3) pelayananmasyarakat;
- 4) penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
- 6) pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Pemerintah kelurahan melayani suatu keperluan dan urusan masyarakat. Didalam memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan dapat mampu melaksanakan suatu pelayanan yang maksimal serta bersifat adil. Dimana harus mampu melaksanakan kewajiban didalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait dengan Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik suatu kegiatan serta suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan suatu kebutuhan pelayanan yang sesuai didalam perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dilangsungkan apabila sudah sesuai kebutuhan kebutuhan dan kondisi lingkungan yang ada. Terwujudnya suatu pelayanan yang baikmampu ditentukan oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Sehingga kepuasan masyarakat bergantung terhadap kinerja tersebut. Didalam memberikanpelayanan yang maksibal dan baik. tentu pemberi mampu mengupayakan maka pemberi layanan harus mengupayakan untukserta mewujudkan keinginan dan kebutuhan masyarakat. masyarakat akan merasa puas terhadap kinerja tersebut. Terwujudnya sebuah kualitas pelayanan yang baik ditentukan adanya usaha.

Kelurahan mesti meningkatkan suatu kualitas pelayanan diinginkan masyarakat. adanya suatu kualitas yang tercermin, dimana pegawai dapat mewujudkan eksistensi dan peranannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang ada. Dimana hal ini yakni penerima jasa layanan. Pangkat suatu kualitas layanan yang baik

ketika pemberi dan penerima layanan tersebut berinteraksi dengan cara yang saling menguntungkan. kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang tersedia semuanya terkait dengan pelayanan publik. Dimungkinkan untuk mengklasifikasikan layanan sebagai kualitas tinggi jika secara konsisten memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dimana Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Lutfia P.L dkk 2022) terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati).

Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke bertugas memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Kelurahan Bambu Pemali juga menyediakan berbagai macam layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Serta mengacuh pada jumlah penduduk saat ini Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke terdiri dari 6693 (enam ribuan Sembilan puluh tiga) jiwa terdiri dari Laki-laki 3397 (tiga ribuan tiga ratus sembilan puluh tujuh) jiwa, serta Perempuan terdiri dari 3296 (tiga ribu dua ratus Sembilan puluh enam) jiwa. Kemudian data ini akan di perbarui kembali oleh pihak Kelurahan Bambu Pemali sendiri. Kelurahan Bambu Pemali saat ini mempunyai kurang lebih 18 (Delapan belas) pegawai terdiri 13 (tiga belas) orang menyandang jabatan sebagai staf, sejumlah 4 (empat) orang menyandang jabatan sebagai sekretaris dan kepala seksi kelurahan, serta 1 (satu) orang yaitu sebagai Lurah.

Kelurahan Bambu Pemali menyediakan berbagai jenis layanan publik di bidang administrasi kependudukan, antara lain surat pengantar, surat tanah/jual beli, surat tanah hibah, surat domisili penduduk, surat kehilangan kartu keluarga, surat pindah penduduk keluar, surat pindah penduduk masuk, surat pemindahan kartu keluarga, surat keterangan umum, SKTM dan lain sebagainya. Dimana waktu pengerjaannya 15 menit sesuai SOP Kelurahan Bambu Pemali. secara keseluruhan sebagian masyarakat yang tercatat sudah mengurus Surat domisili penduduk sementara dalam tahun 2024 sekitar 70 surat, serta tercatat sekitar 276 untuk pengurusan surat pengantar SKTM dan lain sebagainya.

Berdasarkan penelitian di Kantor Kelurahan Bambu Pemali, serta beberapa pernyataan masyarakat ditemukan dimana sebagian masyarakat mengatakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, namun ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan masih kurang. Hal ini dilihat dari segi pelayanannya masyarakat masih ada yang kebingungan dalam pengurusan berkas apa saja yang masukan dalam pengurusan pembuatan surat keterangan Domisili penduduk, dikarena tidak mendapatkan informasi yang jelas.

Pemerintah Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke dirasa kurang responsive. Maka berdasarkan latar belakang diatas dimana penulis tertarik mengangkat masalah tersebut sebagai judul dalam skripsi ini “Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan)”.

Pemerintah Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke dirasa kurang responsive. Maka berdasarkan latar belakang diatas dimana penulis tertarik mengangkat masalah tersebut sebagai judul dalam skripsi ini “Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan)”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar dapat memahami lebih dalam lagi bagaimana kualitas pelayanan publik itu di Kantor Kelurahan Bambu Pemali. Supaya menghasilkan sebuah data akurat, yakni penulis menggunakan beberapa metode yang perlu yaitu observasi dan wawancara untuk mengumpulkan sebanyak-banyaknya dari mungkin informasi terkaitat masalah yang dibahas.

Observasi suatu teknik pengumpulan data di mana orang dapat melihat peristiwa yang terjadi Dalam observasi ini, data dikumpulkan melalui pengamatan dan penginderaan melalui metode partisipasi. Peneliti melihat peningkatan layanan masyarakat di Kantor Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke melalui praktik langsung. Selain itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang struktur yang digambarkan yang dapat diamati penulis dan diproses menjadi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tangible (Bukti Fisik)**

Tangible suatu bukti nyata memiliki kemampuan untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat yang dilayani. Baik dari segi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dapat diakses melalui indikator seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan penggunaan alat bantu dll. Sesuai dengan hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan serta beberapa pernyataan informan. Untuk gedung Kantor Kelurahan Bambu Pemali sudah terbangun layak dan permanen. Dilihat dari gedung kantornya dan ruangan sudah lengkap setiap sisi ruangan disediakan kursi dan meja untuk melayani masyarakat yang datang. Sedangkan untuk fasilitasnya peralatan sudah ada komputer, printer didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang. Pegawai

datang pada tepat waktunya saya rasa aman-aman saja. Gedung kantor kelurahan sudah baik dari fasilitas ruangan juga lengkap dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang serta untuk peralatan dari komputer, printer ada namun belum cukup memadai.

Berikut hasil wawancara informan mengenai bukti fisik kantor kelurahan bambu pemali.

“Dilihat dari gedung kantornya dan ruangan sudah lengkap setiap sisi ruangan disediakan kursi dan meja untuk melayani masyarakat yang datang. Sedangkan untuk fasilitasnya peralatan sudah ada komputer, printer didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang. Pegawai datang pada tepat waktunya saya rasa aman-aman saja”. (wawancara dengan Ibu EF, Selasa 4 Juni 2024)

“Untuk gedung kantornya baik belum ada kerusakan fatal ruangnya juga lengkap sedangkan untuk fasilitas kantor kelurahan sudah ada dari komputer dan printer cepat saja melayani masyarakat”. (wawancara ibu SY, Selasa, 4 Juni 2024)

Sama halnya dengan pendapat informan berikut:

“Pelayanan yang di berikan pegawai sudah baik, fasilitas ruangan lengkap, kalau gedung kantornya sudah bagus peralatan komputer dan printer ada didalam memberikan pelayanan”. (wawancara ibu RS 4Juni 2024)

“Gedung kantor kelurahan sudah baik dari fasilitas ruangan juga lengkap dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang serta untuk peralatan dari komputer, printer ada namun belum cukup memadai”. (wawancara ibu AG 4 Juni 2024)

Adapun pernyataan informan berikut:

“Fasilitas dari rungan dan peralatan lengkap (wawancara ibu TH, Rabu 12 Juni 2024)

“Ia kalau dari ibu sendiri sebagai penerima layanan dikantor kelurahan. dari segi fasilitas ruangan sudah lengkap. (wawancara ibu DW, Rabu 12 Juni 2024)

“Kualitas pegawai kelurahan sudah cukup memadai dari segi peralatan dalam memberikan pelayanan yaitu komputernya ada ”. (wawancara ibu AN Rabu 12 Juni 2024)

Hal serupa dikatakan oleh informan berikut:

“Fasilitas ruangan dan peralatan yang tersedia sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang kami berikan cepat saja”. (wawancara ibu HS 4 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa dari aspek Tanggible (bukti fisik) sudah cukup baik dimana Pelayanan yang di berikan pegawai sudah baik, fasilitas ruangan lengkap, kalau gedung kantornya sudah bagus peralatan komputer dan printer ada didalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan serta beberapa pernyataan informan. Untuk gedung Kantor Kelurahan Bambu Pemali sudah terbangun layak dan permanen. Dilihat dari gedung kantornya dan ruangan sudah 40 lengkap setiap sisi ruangan disediakan kursi dan meja untuk melayani masyarakat yang datang.

Sedangkan untuk fasilitasnya peralatan sudah ada komputer, printer didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang. Pegawai datang pada tepat waktunya saya rasa aman-aman saja. Gedung kantor kelurahan sudah baik dari fasilitas ruangan juga lengkap dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang serta untuk peralatan dari komputer, printer ada namun belum cukup memadai.

## **2. Reliability (kehandalan)**

Reliability (kehandalan) yang dimaksud disini yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan, tepercaya dan akurat, serta konsisten. sebagai pegawai harus memiliki profesionalisme, kehandalan, kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun pernyataan informan sebagai berikut:

“Kehandalan pegawai disini sudah paham akan tupoksi jadi cukup handal. pegawai disini sebagian sudah mahir menggunakan komputer jadi cepat saja kita melayani masyarakat”. (wawancara ibu EF, Selasa 4 Juni 2024)

“Kami sebagai pegawai dituntut untuk bekerja sesuai tugas yang ada, kami juga dituntut untuk disiplin karena kami bekerja berhadapan langsung dengan masyarakat kami harus teliti. biasanya masyarakat ingin mengurus surat tanah dll. pasti kita akan lebih teliti dulu kalau ada salah yah kita perbaiki, serta pegawai disini sudah mahir dalam bidangnya masing masing dan juga dapat mengoperasikan komputer, printer sehingga cepat saja dalam memberikan pelayanan”. (wawancara ibu HS Selasa 4 Juni 2024)

“Pegawai disini teliti dan cermat dalam melakukan pelayanan dan sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai prosedur pelayanan yang ada mungkin kalau listrik tidak padam ya cepat saja .” (wawancara ibu SY Selasa 4 Juni 2024)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan berikut ini:

“Yang saya liat pegawai disini sangat ahli menggunakan komputer dalam proses pelayanan.”.(wawancara ibu AG Rabu 4 Juni 2024)

“Semua pegawai sudah mahir menggunakan komputer mereka cukup teliti dalam memberikan pelayanan kadang pelayanan yang diberikan cepat dan juga lambat”. (wawancara ibu RS Selasa 4 Juni 2024)

“Kemampuan pegawai memang sudah baik dan juga pegawai cukup teliti didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. cepat saja mereka memberikan pelayanan”.(wawancara ibu DW Rabu 12 Juni 2024)

“Pelayanan saya cepat dan tepat waktu”. (wawancara ibu TH 12 Juni 2024)

“Pelayanan yang diberikan menurut saya sudah baik, yang saya liat juga mereka sudah mahir menggunakan komputer jadi cepat saja melayani masyarakat”. (wawancara ibu AN 12 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kehandalan pegawai Kelurahan Bambu Pemali dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dengan kephahaman mereka

terhadap setiap keperluan masyarakat dalam memberikan pelayanan serta melihat dari beberapa penyampaian informan, Kemampuan pegawai memang sudah baik dan juga pegawai cukup teliti didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. cepat saja mereka memberikan pelayanan.

Kehandalan berkaitan dengan pegawai yang memiliki kemampuan yang handal, cermat dalam memperbaiki berbagai kekurangan, mengetahui seluk beluk prosedur pelayanan, mekanisme kerja, dan mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat sehingga berdampak positif pada pelayanan. Sesuai pengamatan penelitian serta beberapa pernyataan informan. untuk keterampilan setiap pegawai di kelurahan Bambu Pemali yakni, Semua pegawai sudah mahir menggunakan komputer mereka cukup teliti dalam memberikan pelayanan kadang pelayanan yang diberikan cepat dan juga lambat, Kemampuan pegawai memang sudah baik dan juga pegawai cukup teliti didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. cepat saja mereka memberikan pelayanan.

### **3. Responsiveness (Ketanggapan)**

Ketanggapan pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan pegawai dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. ketanggapan disini dapat berarti respon atau kesigapan dan tanggung jawab pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan dengan cepat tanpa berbelit belit. kemampuan darisetiap pegawai ialah untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan masyarakat. Adapun pernyataan informan sebagai berikut:

“Respon setiap pegawai dapat dilihat mereka merespon cukup baik. kami sebagai pegawai pasti terima tanpa memanda status atau pilih-pilih karena ini pelayanan publik tanpa membeda-bedakan. Dimana kami mengatasi keluhan masyarakat dengan cara kami layani mereka baik hingga tidak ada kesalahan agar masyarakat puas”. (wawancara ibu HS Selasa 4 Juni 2024)

“Untuk respon tiap pegawai bisa adek liat sendiri sudah berjalan bagus, ada masyarakat tidak paham biasanya kami membantu mereka menjelaskan bagaimana apa saja yang diperlukan dalam pengurusan. pegawai disini juga cepat dalam memberikan pelayanan”. (wawancara ibu SY Selasa 4 Juni 2024)

Selanjutnya pernyataan informan berikut:

“Untuk proses pelayanan disini dikelurahan yang saya rasa aman-aman saja mereka merespon baik, serta mereka juga memberikan informan yang cukup paham dan dimengerti masyarakat sehingga tidak membuat proses pelayanan berbelit-belit”. (wawancara ibu TH, Rabu 12 Juni 2024)

Namun pendapat berbeda dari informan berikut:

“Pelayanan saya kadang terlambat dikarenakan tidak mendapatkan informasi yang jelas, dimana saya mau mengurus surat Domisili saya harus bolak balik dulu mengurus berkas apa saja yang perlu dimasukan. pegawai tidak memberikan informasi yang jelas.”. (wawancara ibu AG Selasa 4 Juni 2024)

“Proses pelayanan cukup berbelit, diakibatkan tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas jadi saya harus bolak balik dulu mengurus berkasnya. (wawancara ibu RS Selasa 4 Juni 2024)

Berikut Pernyataan informan ibu EF selaku Kepala Lurah sebagai berikut:

“Ia untuk proses pelayanan sudah berjalan baik, namun masyarakat sebagian tidak paham apa yang kami sampaikan, tapi selebihnya lancar lancar saja”. (wawancara EF Selasa 4 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa respon atau kesigapan pegawai sudah cukup baik, Namun Pelayanan saya kadang terlambat dikarenakan tidak mendapatkan informasi yang jelas, dimana saya mau mengurus surat Domisili saya harus bolak balik dulu mengurus berkas apa saja yang perlu dimasukan. pegawai tidak memberikan informasi yang jelas.

Ketanggapan berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon permintaan masyarakat. Responsiveness (Ketanggapan) pelayanan pada Kelurahan Bambu Pemali dalam penelitian ini ditujukan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dalam memberikan pelayanan serta merespon setiap keluhan masyarakat. Sesuai pengamatan penelitian serta beberapa pernyataan informan Responsiveness untuk respon setiap pegawai dikantor kelurahan, Pelayanan saya kadang terlambat dikarenakan tidak mendapatkan informasi yang jelas, dimana saya mau mengurus surat Domisili saya harus bolak balik dulu mengurus berkas apa saja yang perlu dimasukan. pegawai tidak memberikan informasi yang jelas, proses pelayanan cukup berbelit, diakibatkan tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas jadi saya harus bolak balik dulu mengurus berkasnya.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Jaminan yang dimaksudkan yaitu berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat. Adapun pernyataan informan berikut:

“Tidak ada pungutan biaya dalam pengurusan pembuatan surat apapun itu dari, Surat domisili penduduk dan surat lainnya, serta pembuatan selesai tepat waktu sesuai janji yang diberikan”. (wawancara ibu HS Selasa 4 Juni 2024)

“Kami sebagai pegawai tidak ada biaya dalam pembuatan surat apapun itu tidak dipungut biaya sama sekali dan selesai tepat waktu”. (wawancara ibu EF Selasa 4 Juni 2024)

“Biaya dalam pengurusan pembuatan Domisili penduduk, (SKTM) Surat tanah dan lain sebagainya dimana di kantor kelurahan ini tidak ada atau tidak dipungut biaya sama sekali dan juga selesai tepat waktu”. (wawancara SY Selasa 4 Juni 2024)

Pendapat yang sama dikatakan dari informan berikut: “Tidak dipungut biaya sama sekali, waktu itu saya urus surat domisili saya tidak dipungut biaya pelayanan. dan selesai tepat waktu”. (wawancara ibu TH Rabu 12 Juni 2024)

Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan informan berikut: “Tidak ada pungutan biaya dalam proses pelayanan saya, selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan”. (wawancara ibu DW Rabu 12 Juni 2024)

“Saya sempat bertanya apakah ini dibayar lalu mereka bilang tidak sama sekali jadi untuk proses pelayanan disana tidak dipungut biaya, untuk proses pelayanannya cukup cepat”. (wawancara ibu AN Rabu 12 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa dari aspek jaminan biaya sudah baik karena proses pelayanan administrasi tidak ada sama sekali dipungut biaya alias gratis. Dimana tidak ada pungutan biaya dalam proses pelayanan saya, selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan.

Jaminan ini merupakan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu pelayanan. kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, dan biaya yang wajar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sesuai pengamatan penelitian serta beberapa pernyataan informan, Untuk Kelurahan Bambu Pemali sudah menerapkan Assurance (Jaminan). Tidak ada pungutan biaya dalam pengurusan pembuatan surat apapun itu dari, Surat domisili penduduk dan surat lainnya, serta pembuatan selesai tepat waktu sesuai janji yang diberikan, Kami sebagai pegawai tidak ada biaya dalam pembuatan surat apapun itu tidak dipungut biaya sama sekali dan selesai tepat waktu.

## **5. Empaty (empati)**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai sendiri tentu harus mampu melakukan komunikasi yang baik, bersikap sopan santun dan ramah. dengan begitu masyarakat akan memiliki kepercayaan kepada pegawai dan merasa terpenuhi kebutuhannya. Berikut ini hasil wawancara dengan informan berikut:

“Kami sebagai pegawai selalu menunjukkan sikap yang baik ramah serta sopan terhadap masyarakat yang datang agar masyarakat merasa nyaman”. (wawancara ibu HS 4 Juni 2024)

Adapun Pernyataan diatas didukung oleh informan berikut: “Ya, pegawai disini ramah, dimana saya masih didepan pintu langsung disapah dan tanyakan keperluannya apa mereka begitu ramah dan tidak sombong kepada siapa saja yang datang”. (wawancara ibu RS Selasa 4 Juni 2024)

Sama halnya dengan pendapat dari informan berikut: “Pegawainya cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (wawancara ibu DW Rabu 12 Juni 2024) “Semua pegawai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang kekelurahan “. (wawancara ibu TH Rabu 12 Juni 2024)

“Ya, pegawai kelurahan bambu pemali selalu bersikap sopan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan”. (wawancara ibu AN 12 Juni 2024)

“Dalam pelayanan kami memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan”. (wawancara ibu EF Selasa 4 Juni 2024)

“Pegawai kelurahan memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa membeda-bedakan”. (wawancara ibu SY Selasa 4 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan, penulis menyimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan pegawai Kelurahan Bambu Pemali Kabupaten Merauke sudah baik, ramah dan sopan santun kepada masyarakat yang datang dalam mengurus keperluan surat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai. dalam pelayanan kami memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Empati dimana memberikan suatu perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pengguna layanan yakni masyarakat. dengan berusaha memahami keinginan pengguna layanan. Penyedia layanan diharapkan memahami keinginan pengguna layanan serta memahami kebutuhan pengguna layanan secara khusus, dan memiliki waktu kerja yang nyaman bagi pengguna layanan. Sesuai pengamatan dan penelitian serta beberapa pernyataan informan, Sikap yang ditunjukkan Pegawai Kelurahan Bambu Pemali, Untuk keramahan pegawai disini ramah-ramah kepada masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi. Pegawainya juga murah senyum Dalam pelayanan kami memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Pegawai kelurahan memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa membeda-bedakan

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

a. Tangible (bukti fisik), Kelurahan Bambu Pemali secara bukti fisik dilihat secara gedung sudah bagus, untuk fasilitas ruangan dan peralatan komputer dan printer sudah lengkap dalam memberikan pelayanan.

b. Reliability (kehandalan) Pegawai Kelurahan Bambu Pemali sebagian sudah mahir menggunakan komputer dan peralatan lain dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

c. Responsiviness (ketanggapan) Respon pegawai dalam memberikan pelayanan belum cukup maksimal, ada sebagian masyarakat yang mengeluh akibat pengurusan berkas persyaratan yang cukup berbelit, Dimana masyarakat tersebut kurang paham terhadap persyaratan yang ada. dan yang harus dipenuhi dan apa saja yang dimasukkan, karena petugas kurang memberikan informasi.

d. Assurance (Jaminan) Pegawai Kelurahan Bambu Pemali tidak memungut biaya dalam pembuatan surat apapun.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Wijaya, A., Hamdi, M., Kawuryan, M., & Pudjianto, W.S. (2022). *Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Mutu di RSUD Pringsewu Dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 3(1), 267-277.
- Umar, Z. (2021). *Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 7(1), 1-13.
- Abdul Gofur, 2019 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.*
- Aqib Ardiansyah, Aswhar Anis, 2023 *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes.*
- Erlianti, Dila. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1(1):15-28. doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- Farida Lasimpala, Nuraisyah, Filo Leonardo Tinggogoy, 2022 *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi. di Puskesmas Bulili Kota Palu.*
- Goa, Loren. 2018. "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan." *SAPA Jurnal Kateketik Dan Pastoral* 3:107-25.
- Gideon Ambelong. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 8(2):507-20.
- Litha Maria Tanod Alden Laloma Verry Y. Londa, 2018 *Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar. Di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa.*
- Lutfia, Putri Liana, and Endang Indartuti. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo

*Kota Surabaya.” Journal of Office Administration : Education and Practice 2(3):191–97. doi: 10.26740/joaep.v2n3.p191-197.*

*Purwanto et al. 2022. “Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik.” Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru (March). Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, Josef Kairupan tahan, 2018 Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Zeithaml, e. a. (2009). service quality deliverythought website : critical review of content knowledge. journal of academy of marketing science.*

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Yogyakarta, 2011, hlm. 107.

Hardiansyah 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta

Lijan Poltak Sinambela et.al..2014.Reformasi pelayanan publik: teori,kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara. Jakarta

Moenir, H.A.S. 2010 . *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong J.L. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Tindakan Kelas Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F. (2012). *Srategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta:

Andi. Z Abdussamad. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar. Syakir Media Press.