

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bonerato Kabupaten Tojo Una- Una Provinsi Sulawesi Tengah

Nurnaningsi R. Hadan¹, Nisma Iriani², Rostini³

Universitas Indonesia Timur, Program Studi Magister Manajemen

nurnaningsirhadan@gmail.com, irianinisma@gmail.com, rostinimacbook@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: “Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bonerato Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan publik serta mengkaji strategi yang diterapkan oleh Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan, staf kelurahan, dan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Kantor Kelurahan Bonerato dalam meningkatkan pelayanan publik berfokus pada perbaikan kualitas layanan di lima aspek: keandalan, bukti fisik, kepastian, daya tanggap, dan empati. Faktor pendukung meliputi sikap staf yang ramah serta sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu, faktor penghambat mencakup ketidakhadiran pegawai pada waktu-waktu tertentu dan terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan Publik, Kelurahan, Kualitas Pelayanan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tugas utama aparaturnya pemerintah adalah memberikan pelayanan; dalam prosesnya, mereka harus senantiasa berupaya melayani kepentingan publik dan menangani urusan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima merupakan tuntutan bagi para perwakilan pemerintah. Sebuah instansi pemerintah dapat dikatakan sukses jika masyarakat merasa puas, terutama jika instansi tersebut berfokus pada penyediaan layanan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memadai akan menimbulkan citra negatif di mata publik. Ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan (masyarakat umum) akan merasa senang dan puas; namun, jika kinerja tidak memenuhi harapan, mereka akan merasa kecewa dan tidak puas. Kepuasan layanan mencerminkan sikap individu terhadap barang atau jasa yang telah mereka terima.

Strategi adalah rencana menyeluruh yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi; pada dasarnya, strategi merupakan cara organisasi mewujudkan misinya. Dalam konteks ini, "program" mengacu pada peran manajer yang proaktif, cermat, dan rasional dalam merumuskan strategi bisnis. Strategi menetapkan arah yang terpadu bagi berbagai tujuan serta memandu alokasi sumber daya yang diperlukan untuk memajukan bisnis ke arah tersebut. Cara lain untuk mendefinisikan strategi adalah sebagai bentuk respons perusahaan terhadap lingkungannya dalam kurun waktu tertentu.

Perencanaan strategis adalah proses perencanaan jangka panjang yang terstruktur untuk membantu mengidentifikasi dan mencapai tujuan organisasi. Peran manajemen puncak sangatlah krusial dalam perencanaan strategis; hal inilah yang membedakannya dari perencanaan operasional, yaitu perencanaan pada tingkat yang lebih rendah. Pada akhirnya, strategi merupakan metode yang digunakan seseorang untuk mencapai tujuan secara efektif dan memastikan bahwa kegiatan tersebut diselesaikan tepat sesuai rencana. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat. Layanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut diperkuat oleh akuntabilitas yang ditunjukkan dalam pelaksanaannya. Menjaga kepercayaan masyarakat—yang merupakan landasan utama bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik—menuntut adanya akuntabilitas atas layanan yang diberikan. Dalam konteks

ini, masyarakat juga turut menilai layanan yang ditawarkan; jika kualitasnya rendah, masyarakat akan memandangnya secara negatif, dan begitu pula sebaliknya.

Meskipun tidak memiliki wilayah dalam pengertian memiliki kewenangan hukum otonom, *Lurah* (Kepala Kelurahan) bertindak sebagai pimpinan suatu wilayah kerja. Menjaga ketenteraman dan ketertiban, menegakkan hukum dan peraturan, serta mengawasi penyelenggaraan pemerintahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah kelurahan merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintahan mereka secara umum, khususnya tugas atributif terkait koordinasi seluruh instansi pemerintah di wilayah tersebut. Akibatnya, *Lurah* memiliki status yang berbeda dibandingkan pimpinan instansi pemerintah daerah lainnya, karena *Lurah* bertanggung jawab mengoordinasikan kegiatan operasional instansi-instansi tersebut.

Dibandingkan dengan otoritas daerah lainnya, *Lurah* memegang peran khusus dalam menjalankan tanggung jawab dan fungsi utamanya untuk menegakkan prinsip desentralisasi. Demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat integritas dan persatuan wilayah, diperlukan upaya memadukan nilai-nilai sosial-budaya, menciptakan stabilitas di tengah dinamika politik, ekonomi, dan budaya, serta mengupayakan ketenteraman dan ketertiban wilayah. Dengan demikian.

Menurut peneliti, Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una, Provinsi Sulawesi Tengah, memberikan pelayanan yang lebih baik, sebagaimana terlihat dari kondisi ruang kantor yang lebih memadai. Guna meningkatkan pelayanan publik, peneliti ingin memahami strategi yang diterapkan di Kantor Kelurahan Bonerato. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persepsi bahwa instansi tertentu memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, yang ditandai dengan kurangnya senyum dan keramahan terhadap masyarakat dalam hal sikap dan perilaku. Oleh karena itu, pegawai seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul "Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, Provinsi Sulawesi Tengah."

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una)?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat upaya Kantor Kelurahan Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kantor Kelurahan Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat bagi Kantor Kelurahan Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) dalam upayanya meningkatkan pelayanan publik.

TINAJAUN PUSTAKA

Teori Strategi

1. Pengertian Strategi

Kata "strategi" berasal dari kata bahasa Inggris *strategy*. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* mendefinisikan strategi sebagai "rencana yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu"; dengan kata lain, strategi adalah rencana yang dibuat untuk meraih sasaran khusus. Di sisi lain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* mendefinisikannya sebagai langkah tindakan yang telah dipertimbangkan secara matang untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, guna memastikan tercapainya hasil yang diinginkan, sebuah rencana harus sudah disiapkan sejak awal dimulainya suatu tindakan.

Konsep strategi menekankan pada tujuan serta metode yang digunakan untuk mencapainya; konsep ini secara implisit mengasumsikan adanya lingkungan dan konteks organisasi yang tidak stabil serta sulit diprediksi. Sebuah strategi menuntut adanya tindakan nyata untuk memastikan tujuan tersebut dapat terealisasi.

Pada dasarnya, strategi merupakan upaya perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai suatu tujuan. Namun, selain memberikan arah, strategi juga harus menjabarkan metode operasional yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Sebagai contoh, seorang pimpinan kantor harus menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang prima demi memberikan teladan positif bagi masyarakat. Strategi merupakan pendekatan komprehensif yang mencakup pengorganisasian, perencanaan, dan pelaksanaan tugas dalam kurun waktu tertentu. Strategi yang tangguh mencakup perencanaan yang rasional, efektivitas biaya, taktik untuk keberhasilan pencapaian tujuan, tema yang jelas, kerja sama tim yang efektif, serta identifikasi elemen-elemen

pendukung yang sesuai dengan standar pelaksanaan. Meskipun awalnya digunakan dalam bidang militer, penggunaan strategi kemudian meluas ke berbagai bidang lain, termasuk dunia bisnis, pemasaran, perdagangan, ekonomi, catur, olahraga, dan manajemen strategis. Jelaslah bahwa pemahaman kita mengenai strategi telah berubah; kini strategi dapat dirumuskan oleh individu saat menghadapi suatu tugas, tidak lagi terbatas pada kerja sama tim. Alfred Chandler (sebagaimana dikutip oleh Ismail Sholihin) menegaskan bahwa strategi adalah upaya mengidentifikasi tujuan jangka panjang perusahaan serta menetapkan rencana tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Strategi merupakan pernyataan yang ringkas dan lugas mengenai tujuan serta sikap organisasi terkait layanan pelanggan. Menurut Emi dan Kurniawan, Griffin (2000) mendefinisikan strategi sebagai pendekatan menyeluruh untuk mencapai tujuan organisasi. Cara lain untuk memandang strategi adalah sebagai rencana jangka panjang yang luas untuk menghadapi lingkungan kompetitif demi mencapai tujuan organisasi. Penekanan pada tujuan maupun langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya, serta asumsi implisit mengenai hubungan yang tidak stabil dan sulit diprediksi antara organisasi dan lingkungannya, merupakan beberapa aspek kunci yang tercakup dalam definisi strategi.

2. Elemen-Elemen Strategis

Strategi mewujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar yang mempertimbangkan berbagai aspek lingkungan organisasi dan dituangkan dalam rencana strategis (*Restra*). Selanjutnya, rencana ini dijabarkan ke dalam rencana operasional (*Renop*), yang kemudian diuraikan lebih lanjut menjadi program kerja spesifik dan proyek tahunan. Karakteristik strategi adalah sebagai berikut:

1) Rencana strategis berorientasi pada masa depan; biasanya mencakup jangka waktu hingga sepuluh tahun bagi bisnis yang berorientasi laba, dan satu generasi—atau sekitar 25 hingga 30 tahun—bagi organisasi nirlaba, khususnya di sektor pemerintahan.

2) Kerangka kerja penyusunan rencana strategis didasarkan pada visi dan misi, pemilihan strategi utama (*master strategy*), serta tujuan strategis organisasi jangka panjang; namun, terkait dengan cara pelaksanaannya, seluruh komponen tersebut tercantum dalam keputusan tertulis yang ditetapkan oleh manajemen puncak.

3) Rancangan operasional disusun berdasarkan rencana strategis tersebut. Penetapan rencana strategi dan rencana operasional harus melibatkan manajemen puncak karena sifatnya sangat mendasar/prinsipil dalam pelaksana seluruh misi organisasi, untuk mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi jangka sedang termasuk panjangnya.

1) Pengorganisasian, pelaksanaan, penganggaran, pengendalian, dan tugas-tugas manajemen lainnya digunakan untuk mengimplementasikan strategi dalam program—termasuk proyek-proyek tertentu—guna mencapai tujuan masing-masing. Karakteristik-karakteristik yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa strategi, atau perencanaan organisasi jangka panjang, sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia perusahaan.

2. Teknik

Secara umum, terdapat tiga jenis strategi:

1) Strategi manajemen

Strategi yang digunakan oleh manajemen merupakan contoh dari taktik manajemen, dengan penekanan pada pertumbuhan strategis tingkat makro. Dua contohnya adalah strategi pengembangan pasar dan strategi pengembangan produk.

2) Rencana investasi

Rencana investasi mencakup strategi defensif, pembangunan kembali divisi baru, dan divestasi sebagai langkah-langkah yang berfokus pada investasi.

3) Strategi bisnis

Strategi bisnis yang berfokus pada fungsi manajemen meliputi strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi lain yang terkait dengan keuangan.

2. Tahap-tahap Strategi

Fred R. David menyatakan bahwa proses strategis mencakup sejumlah elemen penting, antara lain:

1) Pengembangan Strategi

Proses penyusunan strategi meliputi pengembangan tujuan, identifikasi peluang dan ancaman eksternal, evaluasi kekuatan dan kelemahan internal, pengembangan strategi alternatif, serta pemilihan taktik untuk pelaksanaannya. Tahap ini melibatkan perumusan dan pemilihan sejumlah strategi yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian tujuan dan misi organisasi.

2) Implementasi Rencana

Implementasi strategi terkadang disebut sebagai tahap "tindakan" dalam strategi karena melibatkan mobilisasi sumber daya untuk mengubah strategi yang telah direncanakan menjadi tindakan nyata. Eksekusi strategi mencakup pengembangan budaya perusahaan yang mendukung, pembentukan struktur organisasi yang efektif, pengarahannya ulang upaya, penetapan anggaran, serta pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi.

3) Evaluasi Strategi

Melalui proses evaluasi strategi, para manajer menilai hasil aktual kaitannya dengan tingkat pencapaian tujuan.

Bantuan

1. Definisi Layanan

Istilah *pelayanan* (service) berasal dari kata dasar *layan*, yang menunjukkan tindakan membantu menyediakan apa pun yang dibutuhkan oleh orang lain. Setiap manusia memiliki kebutuhan dasar akan layanan; bahkan, dapat dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan hidup manusia. Penyedia layanan harus benar-benar memahami perlunya memberikan layanan secara efektif guna memastikan terpenuhinya kebutuhan tersebut. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* mendefinisikan "pelayanan" sebagai "melayani orang lain," "berusaha memenuhi permintaan mereka dengan imbalan uang," dan "menyediakan fasilitas.

Layanan adalah aktivitas tidak berwujud yang dihasilkan dari interaksi klien dengan anggota staf atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan klien atau menyelesaikan masalah mereka.

1. Dasar-Dasar Layanan

Memahami dasar-dasar layanan berikut sangat penting saat memberikan layanan:

- 1) Berpenampilan dan berpakaian rapi.
- 2) Bersikap percaya diri dan tersenyum ramah.
- 3) Menyapa konsumen dengan sopan dan berusaha menggunakan nama mereka jika Anda sudah mengetahuinya.
- 4) Memperhatikan diskusi dengan saksama sambil tetap tenang, sopan, dan hormat.
- 5) Berbicara dengan kata-kata yang tepat.
- 6) Bertanggung jawab setiap saat.

2. Karakteristik Layanan

Bisnis harus menyadari fitur layanan saat menawarkan layanan untuk memenuhi kebutuhan klien. Di antara fitur layanan tersebut adalah:

1) Ketidakberwujudan

Karena layanan adalah barang tidak berwujud, layanan tersebut tidak dapat dirasakan, dilihat, atau dihargai sebelum pelanggan menerimanya. Ketidakmampuan untuk mendengar, merasakan, menyentuh, atau melihat suatu layanan ditunjukkan oleh ciri ini. Kotler menegaskan bahwa karena layanan bersifat tidak berwujud, pelanggan mencari tanda atau bukti layanan yang unggul untuk mengurangi keraguan. Orang membentuk opini tentang kualitas berdasarkan apa yang mereka amati dalam hal lokasi, personel, peralatan, materi komunikasi, simbol, dan biaya. Oleh karena itu, pembeli perlu memahami konsep ketidakberwujudan layanan untuk menghindari kesalahpahaman di masa mendatang.

2) Variabilitas: Layanan dapat beradaptasi dengan kondisi atau lingkungan yang berubah. Layanan bersifat fleksibel, beradaptasi dengan situasi pengiriman, pemasok, dan penerima. Sebagai Akibatnya, layanan dapat memiliki berbagai bentuk yang bergantung pada situasi dan kondisi tersebut.

3) Layanan bersifat sementara, yang berarti layanan tersebut hanya berlaku untuk jangka waktu singkat; durasi layanan bergantung pada sejumlah variabel.

4) Kualitas Layanan

Saat mengonsumsi barang dan jasa, konsumen sangat mengutamakan kualitas layanan dan umumnya lebih memilih layanan yang berkualitas tinggi. Salah satu cara bisnis berupaya menjamin kepuasan pelanggan adalah dengan menawarkan layanan yang baik. Jika pelanggan merasa telah menerima layanan yang baik, hal itu menunjukkan bahwa bisnis tersebut mampu menyediakannya. Di sisi lain, layanan merupakan interaksi sosial yang melibatkan unsur subjektivitas serta lebih bergantung pada nilai, emosi, dan perilaku, sehingga tidak dapat dideskripsikan secara objektif layaknya komoditas berwujud.

Layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) adalah dua aspek utama yang memengaruhi kualitas layanan, menurut Wyckoff dan Lovelock (dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, 2008). Kualitas dianggap sempurna jika layanan yang diperoleh atau dialami (layanan yang dipersepsikan) memenuhi harapan. Sebaliknya, kualitas yang dipersepsikan dianggap

rendah jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan. Kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen menentukan baik atau buruknya kualitas layanan tersebut.

Oleh karena itu, baik pihak yang mengharapkan kepuasan maupun penyedia layanan sama-sama menentukan kualitas layanan tersebut. H.A.S. Moenir menjabarkan prinsip-prinsip layanan berkualitas tinggi sebagai berikut:

- 1) Prosedur dan proses perlu ditetapkan terlebih dahulu.
- 2) Setiap pihak yang terlibat harus memahami protokol-protokol tersebut.
- 3) Disiplin diperlukan untuk menjamin kepatuhan terhadap protokol-protokol tersebut.
- 4) Manajemen harus meninjau kebijakan dan prosedur serta melakukan penyesuaian jika diperlukan.
- 5) Perlu diciptakan lingkungan yang mendukung tumbuhnya budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas layanan.
- 6) Kualitas mencakup pemenuhan tuntutan, keinginan, dan preferensi pelanggan.
- 7) Setiap individu di dalam perusahaan bekerja sama dengan pihak lain.

Tingkat kesadaran di kalangan staf layanan dan masyarakat umum, aturan yang ditetapkan oleh organisasi penyedia layanan, kualitas organisasi, upah atau gaji, kemampuan kerja, sarana dan prasarana, komunikasi, serta pendidikan merupakan faktor-faktor yang perlu diperhitungkan.

Dwiyanto menyarankan evaluasi kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan empat kriteria:

- 1) Akuntabilitas: Ini mencakup penilaian sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik selaras dengan harapan pemangku kepentingan atau masyarakat. Penerapan standar pelayanan, tahapan yang dilalui selama proses pelayanan, dan sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan dapat digunakan untuk menilai penyelenggaraan layanan tersebut. Responsivitas merujuk pada kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan publik, menyusun agenda berdasarkan tujuan pelayanan, serta merancang program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 2) Orientasi Pelayanan: Hal ini mencakup penilaian terhadap besarnya upaya administratif yang dicurahkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum.
- 3) Efisiensi Pelayanan: Ini melibatkan perbandingan antara input (masukan) dan output (hasil) dari pelayanan. Budaya birokrasi dan pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat. Budaya birokrasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan nilai yang telah terinternalisasi dalam pola pikir—termasuk simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, dan pengalaman hidup. Karena birokrasi hadir secara khusus untuk melayani masyarakat, budaya birokrasi pun tak terpisahkan dari budaya masyarakat yang dilayaninya. Sikap dan perilaku masyarakat birokrasi ini .bagaimana orang berperilaku di dalam birokrasi.

Parasuraman dkk. (dikutip oleh Fandy Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa sejumlah faktor menjadi dasar Evolusi prinsip-prinsip pelayanan publik mengarah pada kesimpulan bahwa tuntutan dalam memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi baik membentuk maupun menghasilkan prinsip-prinsip tersebut.

1. Standar Pelayanan Publik

Guna memberikan kepastian bagi penyelenggara layanan dalam memenuhi kewajibannya maupun bagi pengguna layanan selama proses permohonan, standar pelayanan menjadi hal yang esensial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan, menurut Hardiyansyah (2011:28), merupakan acuan baku yang konsisten bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai pedoman bagi...penerima layanan selama proses pengajuan, serta sebagai sarana bagi masyarakat dan/atau penerima layanan untuk memantau kinerja penyedia layanan. Guna menjaring gagasan dan masukan, meningkatkan kesadaran, serta menumbuhkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya—termasuk pihak birokrasi—dilibatkan dalam proses perumusan dan penyusunan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat hal-hal berikut:

- a. prosedur pelayanan;
- b. waktu penyelesaian;
- c. biaya pelayanan;
- d. produk pelayanan;
- e. sarana dan prasarana;
- f. kompetensi petugas layanan;

Selain itu, materi tambahan—yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik—telah disertakan untuk melengkapi standar pelayanan yang disebutkan sebelumnya karena dinilai praktis bagi standar pelayanan publik. Struktur yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

- a. dasar hukum; b. persyaratan; c. prosedur pelayanan;
- d. waktu penyelesaian;
- e. biaya pelayanan; a. Produk layanan;
- b. Infrastruktur dan sarana prasarana;
- c. Kompetensi petugas layanan;
- d. Pengawasan internal;
- e. Pengawasan eksternal;
- f. Penanganan keluhan, rekomendasi, dan masukan;
- g. Jaminan layanan.

Membangun komitmen bersama untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam visi dan misi organisasi merupakan tujuan dari standar pelayanan publik, yang biasanya melibatkan staf pelaksana layanan. Selain itu, masyarakat dan pemangku kepentingan turut dilibatkan dalam proses perumusan dan pembahasan, yang dilakukan secara substantif dan bukan sekadar formalitas.

Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti menyajikan sejumlah temuan dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu tersebut dilakukan oleh:

1. Tesis Gerdha Ninda Mutiafera berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul". Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Kepala Bagian Umum Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul bertindak sebagai informan utama, sedangkan warga Kecamatan Sedayu dan staf pelayanan bertindak sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan

hal-hal berikut: (1) Terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul: (a) Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)—Kecamatan Sedayu belum menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kedisiplinan staf, kemudahan akses, kenyamanan fasilitas, kemudahan layanan, dan penggunaan sarana pendukung. (b) Dimensi *Reliability* (Keandalan): Kecamatan Sedayu masih belum memadai dalam hal ... standar layanan yang tidak jelas, jumlah staf yang tidak memadai, serta kurangnya keahlian yang diperlukan di kalangan penyedia layanan. (c) Kantor Kecamatan Sedayu tidak menjamin kecepatan layanan, dan masih terdapat biaya birokrasi yang terkait dengan layanan tersebut. (d) Terkait dimensi empati, staf kantor kecamatan bersikap sopan dan santun kepada masyarakat, namun mereka lebih mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan klien mereka. (2) Kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul, dipengaruhi oleh variabel eksternal maupun internal. Sementara teknik dan pola pemberian layanan yang buruk merupakan contoh faktor eksternal, infrastruktur yang tidak memadai adalah contoh masalah internal. 4 Meskipun tesis Gerda Ninda Mutiafera hanya membahas "Kualitas Layanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul," penelitian penulis saat ini berfokus pada strategi yang diterapkan oleh Camat untuk meningkatkan layanan publik. Studi Mutiafera digunakan di sini sebagai acuan penelitian terdahulu karena menggunakan metodologi kualitatif dan membahas topik yang relevan, yaitu layanan publik di tingkat kecamatan. Kedua studi tersebut memiliki kesamaan dalam hal fokus pada kantor kecamatan dan penggunaan teknik kualitatif, sedangkan studi... Sementara penelitian Gerdha Ninda berfokus pada kualitas layanan, penelitian ini berfokus pada strategi layanan.

1. Dalam tesisnya yang berjudul "Peran Camat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Selatan, Kabupaten Minahasa (studi tentang layanan penerbitan akta jual beli)," Novri Manoppo membahas penerapan otonomi daerah, khususnya terkait Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini memberikan wewenang yang signifikan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan lokal mereka sendiri, termasuk penyediaan layanan bagi masyarakat. Namun, muncul sejumlah keluhan publik yang mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan semua pihak, termasuk pemerintah. Layanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah sering kali terkendala oleh berbagai faktor, seperti: a) prosedur layanan; b) tingkat pendidikan aparat yang rendah; c) kurangnya sarana dan prasarana; serta d) disiplin kerja. Kualitas layanan publik di wilayah tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor ini. Penelitian ini mengkaji peran Camat dalam penerbitan akta jual beli di Kecamatan Langowan Selatan, sebuah wilayah yang masih menghadapi berbagai permasalahan terkait hal tersebut. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan ditentukan oleh kedisiplinan aparatur pemerintah, khususnya staf kantor Kecamatan Langowan Selatan di Kabupaten Minahasa. Temuan dari penelitian kualitatif ini menunjukkan bahwa peran camat sangat memengaruhi penyelenggaraan layanan publik di tingkat kecamatan. Aspek penggunaan bersama inilah yang menjadi titik kesamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

...bersifat kualitatif dan berorientasi pada pelayanan publik. Fokus penelitian ini pada metode camat dalam meningkatkan pelayanan publik membedakannya dari penelitian Novri, yang menitikberatkan pada pelayanan publik terkait proses pembuatan akta jual beli.

1. Dalam tesisnya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul," Ratna Esa Kuswati berupaya mengidentifikasi penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menyajikan data mengenai fakta-fakta lapangan secara akurat, faktual, dan sistematis, sekaligus menggambarkan serta menguraikan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Kelompok informan penelitian ini terdiri dari enam orang warga pengguna layanan (sebagai informan pendukung), satu orang petugas layanan, dan satu orang Kepala Bagian Layanan Umum (sebagai informan kunci). Analisis data mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi keabsahan data.

Berdasarkan hasil penelitian, rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul, disebabkan oleh kegagalan dalam menerapkan indikator-indikator tertentu pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), dan *Empathy* (empati) sesuai dengan standar pelayanan. Secara khusus, (1) dimensi *Tangibles*... (*aspek fisik/bukti nyata*), seperti kondisi fasilitas layanan yang tidak nyaman, termasuk sarana dan prasarana yang memadai; (2) dimensi keandalan, seperti kurangnya penguasaan staf terhadap perangkat layanan; dan (3) dimensi empati, seperti kurangnya keramahan staf selama proses pelayanan. Kantor Tanjungsari di Kabupaten Gunungkidul menghadapi beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, permasalahan terkait kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, serta kurangnya kerja sama dengan pemerintah desa. Penelitian ini dan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan dalam hal penekanan pada pelayanan publik dan penggunaan pendekatan kualitatif. Penelitian Ratna berfokus pada masalah kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian ini mengkaji strategi Camat dalam meningkatkan pelayanan publik.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini diklasifikasikan sebagai kualitatif karena sumber data utamanya berasal dari teknik dan tindakan individu yang diamati serta dimintai keterangan. Penelitian ini disebut deskriptif karena peneliti memaparkan fenomena yang diteliti melalui uraian naratif. Studi ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan atau di tengah masyarakat (Nawawi, 2007: 66).

Untuk memperjelas fenomena yang diamati dan menunjukkan keterkaitan antarberbagai aspek tersebut, setiap segi pendekatan layanan akan dikaji secara mendalam dalam penelitian ini.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Desa Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una. Pelaksanaannya berlangsung antara bulan Desember dan Januari tahun 2026.

Informan

Informan penelitian adalah individu yang dianggap memiliki pengetahuan luas mengenai topik yang sedang diteliti. Peneliti memilih informan menggunakan teknik *purposive* (bertujuan) berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang...26 diinginkan oleh peneliti (Rukin, 2019: 6).

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Sekretari Lurah Bonerato Kabupaten Tojo Una-Una	1
2	Kasi Pemerintahan	1
3	Staff	3
4	Masyarakat	2
Jumlah		7

Fokus Penelitian

Menentukan fokus penelitian merupakan bagian penting dari proses tersebut. Untuk merumuskan masalah penelitian dan mencegah cakupan studi menjadi terlalu luas atau tidak terarah, sebuah fokus harus ditetapkan. Moleong (2016:94) menegaskan bahwa penentuan fokus memiliki dua fungsi: pertama, menetapkan batasan studi, yang berarti data di luar batasan tersebut tidak disertakan. Kedua, menetapkan kriteria inklusi dan

eksklusi bagi data yang dikumpulkan di lapangan, sehingga peneliti sejak awal mengetahui informasi apa yang perlu dikumpulkan dan apa yang tidak perlu disertakan.

Berikut adalah area fokus spesifik untuk penelitian ini, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya

1. Strategi: Konsep ini relevan dengan periode sejarah yang sering kali ditandai oleh konflik, di mana peran jenderal dibutuhkan untuk memimpin pasukan bersenjata menuju kemenangan. Konsep strategi militer sering kali diadaptasi dan diterapkan dalam dunia bisnis; strategi menjabarkan arah bisnis dalam kaitannya dengan lingkungan yang dipilih serta berfungsi sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya dan upaya organisasi.

2. Berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota, *Lurah* (Kepala Kelurahan) mengoordinasikan kegiatan pemerintahan di wilayah *Kelurahan*. Berdasarkan usulan Sekretaris Daerah, Bupati atau Wali Kota mengangkat *Lurah* dari kalangan pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat. Di tingkat kelurahan, peran *Lurah* sangat penting dalam pelaksanaan proyek-proyek pembangunan.

3. Komponen penting dalam manajemen pemerintahan adalah pelayanan publik. Melayani masyarakat merupakan Segala komoditas dan jasa yang disediakan oleh pemerintah dikategorikan sebagai layanan publik, yang umumnya dipandang oleh berbagai pihak sebagai layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

C. Informasi dan Sumber Informasi

Suharsimi Arikunto mendefinisikan sumber data sebagai subjek tempat informasi diperoleh (Arikunto, 2010: 172). Dengan demikian, sumber data merupakan lokasi tempat peneliti mengumpulkan data, baik melalui dokumentasi, wawancara, maupun observasi. Kategori berikut ini berlaku bagi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

Data Primer

Informasi yang diperoleh secara langsung dari partisipan penelitian menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya atau dari sumber tangan pertama di lapangan disebut sebagai data primer. Peneliti mengumpulkan data awal ini untuk menjawab permasalahan penelitian. Sumber data primer untuk penelitian ini berasal dari wawancara dengan staf administrasi Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una.

2. Data Sekunder

Informasi yang telah diperoleh oleh pihak lain dan berasal dari sumber sekunder atau sumber tangan kedua disebut sebagai data sekunder. Dengan demikian, saat penelitian dilakukan, data tersebut sudah tersedia. Catatan resmi administrasi Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una serta sumber pustaka yang relevan menyediakan materi sekunder untuk penelitian ini, termasuk informasi mengenai struktur organisasi (Bugin, 2001: 129).

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah pendekatan atau proses sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, dan menyajikan informasi demi tujuan tertentu (Sugiono, 2010: 148). Peneliti akan menggunakan tiga metode berbeda untuk memperoleh informasi: wawancara, telaah dokumentasi, dan observasi. Topik spesifik yang sedang dikaji memegang peranan penting dalam pemilihan teknik pengumpulan data. Observasi Sugiyono (2017:145) menyebutkan persepsi dan ingatan sebagai dua dari beberapa proses biologis dan psikologis yang membentuk kegiatan observasi. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, di mana peneliti hanya mengamati objek dalam jangkauan pandangannya tanpa terlibat langsung di dalamnya. Data yang dikumpulkan melalui metode ini memberikan gambaran mengenai indikator kesejahteraan masyarakat, dengan fokus pada komponen perumahan dan lingkungan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk membahas masalah penelitian secara langsung dengan informan guna mengumpulkan data menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini, digunakan metode wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara di mana peneliti menggunakan pedoman yang telah disusun secara cermat untuk mengumpulkan data. Peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden terpilih—yaitu individu kompeten yang dianggap mampu memberikan pengetahuan dan wawasan yang diperlukan untuk menjawab topik penelitian (Sugiyono, 2012: 142). Untuk penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan (Sekcam), Kepala Bidang (Kabid), dan staf administrasi Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una.

2. Catatan/Dokumentasi

Dokumen tertulis dan sumber daya yang berkaitan dengan masalah penelitian, seperti gambar, video, dan objek lainnya, termasuk dalam pendekatan pengumpulan data ini (Sugiyono, 2012: 82-83). Dokumentasi, yang tersimpan dalam buku dan catatan kegiatan terkait program-program kelurahan, digunakan untuk

mengumpulkan data mengenai berbagai kegiatan operasional administrasi Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2010: 335) mendeskripsikan proses analisis data sebagai kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis informasi yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengkategorian data, penguraian data menjadi bagian-bagian penyusunnya, penyintesisan, penyusunan data ke dalam pola-pola tertentu, penentuan hal-hal yang penting dan layak untuk dikaji lebih lanjut, serta perumusan kesimpulan yang dapat dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain.

Analisis data kualitatif melibatkan upaya memaknai sekumpulan data mentah untuk menghasilkan data yang telah ditafsirkan oleh peneliti dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Herdiansyah, 2013: 18).

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis kualitatif yang bersifat interaktif dan berkelanjutan harus dilakukan hingga penelitian selesai dan data mencapai titik jenuh. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi) (Sugiyono, 2013: 91):

- a. Memilih data mentah untuk keperluan penelitian, yang mencakup tindakan seperti meringkas, melakukan pengodean, mengidentifikasi tema, dan menyusun ringkasan.
- b. Penyajian data merupakan bentuk penyampaian data dalam format seperti grafik dan matriks. Penyajian data dilakukan dengan menguraikan informasi berdasarkan data yang tersedia secara terstruktur dan berurutan dalam bentuk narasi, guna menjamin kejelasan dan kemudahan pemahaman. Proses menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan dari berbagai sumber disebut sebagai penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti merumuskan temuan awal sembari mencari bukti untuk mengonfirmasi atau menyanggah kesimpulan tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

A Sugiyono (2010: 335) mendeskripsikan proses analisis data sebagai kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis informasi yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengkategorian data, penguraian data menjadi bagian-bagian penyusunnya, penyintesisan, penyusunan data ke dalam pola-pola tertentu, penentuan hal-hal penting yang layak dikaji lebih lanjut, serta perumusan kesimpulan yang dapat dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain.

Analisis data kualitatif melibatkan upaya memaknai sekumpulan data mentah untuk menghasilkan data yang telah ditafsirkan oleh peneliti dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Herdiansyah, 2013: 18).

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis kualitatif yang bersifat interaktif dan berkelanjutan harus dilakukan hingga penelitian selesai dan data mencapai titik jenuh. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (verifikasi) (Sugiyono, 2013: 91):

- a. Memilih data mentah untuk keperluan penelitian, yang mencakup tindakan seperti meringkas, memberikan kode, mengidentifikasi tema, dan menyusun ringkasan.
- b. Menyajikan data dalam format seperti matriks dan grafik dikenal sebagai penyajian data (*data display*). Penyajian data dilakukan dengan menguraikan informasi berdasarkan data yang tersedia, yang disusun secara berurutan dalam bentuk narasi, guna memastikan kejelasan dan kemudahan pemahaman. Menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan dari berbagai sumber disebut sebagai penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti merumuskan temuan awal sembari mencari bukti untuk mengonfirmasi atau menyanggah kesimpulan tersebut. Ampana Kota adalah sebuah kelurahan di Kabupaten Tojo Una-Una. Wilayah seluas 33,57 km² ini mencakup enam desa dan enam kelurahan. Kawasan terbangun di Ampana Kota dipengaruhi oleh keberadaan pusat pemerintahan terpadu dan kawasan bisnis Kabupaten Tojo Una-Una. Pada tahun 2025, jumlah penduduk Ampana Kota tercatat sebanyak 22.342 jiwa. Risiko bencana utama di wilayah ini adalah banjir dan genangan air. Ampana Kota terletak di pesisir utara Kabupaten Tojo Una-Una. Wilayah ini mencakup 0,46% dari total luas kabupaten, dengan luas keseluruhan 33,57 km². Jaraknya dari ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah adalah sekitar 375 kilometer.

Wilayah administratif Ampana Kota terdiri dari enam kelurahan dan empat desa. Batas utaranya adalah Teluk Tomini. Wilayah ini berbatasan dengan Ulu Bongka di sebelah selatan, Ampana Tete di sebelah barat, dan Ratolindo di sebelah timur. Empat komunitas desa di wilayah ini adalah Bantongi, Malotong, Padang Tumbou, dan Sansarino. Sementara itu, enam kelurahannya adalah Ampana, Bailo, Bailo Baru, Labiabae, Bonerato, dan Saluaba.

1. Kelurahan Bonerato

Bagian barat Bonerato berbatasan langsung dengan Teluk Tomini. Bonerato merupakan salah satu kawasan yang letaknya dekat dengan pusat administrasi wilayah Ampa Kota. Selain itu, Bonerato berperan penting bagi masyarakat setempat. ...adalah perempuan. Wilayah pesisir memiliki populasi terbesar, dengan 1.120 jiwa yang tinggal di sana. Area yang bersebelahan dengan wilayah *Kelurahan* tersebut memiliki populasi terendah, dengan hanya 530 jiwa.

a. Risiko bencana

Abrasi pantai, khususnya abrasi yang parah, sering kali melanda bagian pesisir *Kelurahan* Bonerato, terutama pada bagian yang berbatasan langsung dengan tepi Teluk Tomini. Abrasi ini disebabkan oleh hantaman gelombang laut ke pesisir selama musim angin barat, yang berlangsung dari bulan Desember hingga April. Akibatnya, garis pantai *Kelurahan* Bonerato terus terkikis dan menghilang.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Strategi yang digunakan oleh Kantor *Kelurahan* Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) untuk meningkatkan pelayanan publik

Para pemangku kepentingan dapat menggunakan strategi untuk melaksanakan kegiatan yang terencana dan mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan rencana semacam itu sangat penting dalam segala situasi, termasuk di instansi pemerintah, khususnya terkait upaya peningkatan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, strategi mengacu pada rencana dan tindakan yang diambil oleh seluruh tingkatan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu serta meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, mengingat strategi merupakan metode atau prosedur untuk menentukan langkah yang diperlukan dalam menjalankan misi organisasi, pendekatan strategis menjadi hal yang krusial bagi peningkatan layanan di kantor *Kelurahan* Bonerato.

Kinerja, penampilan, dan citra aparatur tercermin dalam layanan yang diberikan oleh kantor *Kelurahan* tersebut. Pelayanan publik yang memuaskan merupakan indikator kinerja yang baik, sedangkan layanan yang kurang memadai menunjukkan bahwa kantor *Kelurahan* Bonerato memberikan pelayanan yang belum optimal. ...adalah perempuan. Wilayah pesisir memiliki populasi terbesar, dengan 1.120 jiwa yang tinggal di sana. Area yang bersebelahan dengan wilayah *Kelurahan* tersebut memiliki populasi terendah, dengan hanya 530 jiwa.

a. Risiko bencana

Abrasi pantai, khususnya abrasi yang parah, sering kali melanda bagian pesisir *Kelurahan* Bonerato, terutama pada bagian yang berbatasan langsung dengan tepi Teluk Tomini. Abrasi ini disebabkan oleh hantaman gelombang laut ke pesisir selama musim angin barat, yang berlangsung dari bulan Desember hingga April. Akibatnya, garis pantai *Kelurahan* Bonerato terus terkikis dan menghilang.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Strategi yang digunakan oleh Kantor *Kelurahan* Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) untuk meningkatkan pelayanan publik

Para pemangku kepentingan dapat menggunakan strategi untuk melaksanakan kegiatan yang terencana dan mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan rencana semacam itu sangatlah penting dalam segala situasi, termasuk di instansi pemerintah, khususnya terkait upaya peningkatan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, strategi mengacu pada rencana dan tindakan yang diambil oleh seluruh tingkatan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu serta meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, mengingat strategi merupakan metode atau prosedur untuk menentukan langkah yang diperlukan dalam menjalankan misi organisasi, pendekatan strategis menjadi hal yang krusial bagi peningkatan layanan di kantor *Kelurahan* Bonerato.

Pelayanan yang diberikan oleh kantor *Kelurahan* mencerminkan kinerja, penampilan, dan citra para stafnya. Pelayanan publik yang memuaskan merupakan indikator kinerja yang baik, sedangkan pelayanan yang kurang memadai mengindikasikan bahwa kantor *Kelurahan* Bonerato memberikan layanan yang belum optimal. Masyarakat akan mengapresiasi Kantor Kelurahan Bonerato. Agar mendapatkan apresiasi tersebut, Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una harus menyusun rencana untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum.

Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Bonerato berupaya menangani aspek-aspek penting kualitas pelayanan publik berikut ini demi menjamin kepuasan masyarakat:

a. *Tangibles* (unsur fisik)

Komponen *tangibles* (bukti fisik) mencakup kebersihan lingkungan layanan serta tampilan fasilitas fisik, pegawai, peralatan, dan media komunikasi. Kantor Kelurahan Bonerato secara aktif berupaya memenuhi dimensi ini guna menjamin kepuasan layanan. Dimensi ini diukur menggunakan indikator-

indikator berikut:

1) Cara pegawai menampilkan diri di hadapan masyarakat

Dalam pelayanan publik, penampilan pegawai sangatlah penting karena merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh masyarakat. Jika pegawai berpakaian tidak rapi atau tampak tidak terurus, masyarakat mungkin akan merasa tidak nyaman. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sekretaris Kelurahan di Kabupaten Tojo Una-Una, yang menyatakan:

Hasil wawancara tersebut memperjelas bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kenyamanan warga adalah sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai Kelurahan, khususnya kebiasaan mereka tersenyum saat melayani warga. Proses pelayanan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan suasana tempat pelayanan. Pegawai di kantor Kelurahan Bonerato sebaiknya lebih berfokus untuk memastikan kenyamanan warga. Jika kantor Kelurahan memiliki fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa nyaman; jika tidak, mereka tidak akan merasa nyaman.

1) Kemudahan penggunaan proses pelayanan

Mempermudah transaksi administrasi masyarakat di kantor Kelurahan merupakan salah satu bagian terpenting dari proses pelayanan. Pendekatan ini harus diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una telah mempermudah warga untuk menyelesaikan urusan administrasi mereka, menurut Sekretaris Kelurahan.

Hal itu memang benar adanya; sesuai dengan SOP Nomor 31 Tahun 2020 tentang standar operasional di kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, hal itu merupakan bagian yang diperlukan dan lazim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Selain itu, kami menyediakan akses data pelayanan kepada masyarakat melalui barcode yang telah kami pasang di pintu dan mendidik serta menginformasikan mereka tentang mekanisme pelayanan, termasuk jam pelayanan. Semuanya ditampilkan dengan jelas di sana, termasuk jadwal pelayanan dan—yang terpenting—biaya yang terkait. (Wawancara 5 Desember 2025) Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat jelas bahwa kantor Bonerato Urban Village telah mempermudah urusan warga setempat dengan memberitahukan dokumen-dokumen yang dibutuhkan terlebih dahulu, sehingga mereka tidak perlu bolak-balik ke rumah untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan. "Dengan berupaya mempermudah, kami memperlancar prosesnya—meskipun kami masih mengandalkan metode manual dan belum memiliki sistem otomatis." Hasil wawancara tersebut menunjukkan bagaimana Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una memfasilitasi pelayanan publik dengan memastikan warga tidak perlu menunggu lama saat Lurah sedang tidak berada di tempat; sebaliknya, staf akan menghubungi warga melalui telepon segera setelah dokumen yang diminta selesai diproses. Metode ini sangat memudahkan warga dalam mengurus keperluan administrasi di Kantor Kelurahan Bonerato. "Saya pernah datang ke Kantor Kelurahan untuk mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan. Karena saat itu Lurah sedang tidak ada, staf meminta saya pulang dan berjanji akan menghubungi saya setelah surat tersebut selesai. Akibatnya, saya tidak perlu menunggu terlalu lama di kantor." (Wawancara, 5 Desember 2025)

Wawancara dengan seorang warga menegaskan kemampuan staf Kantor Kelurahan Bonerato dalam mengefisienkan proses pelayanan publik. Petugas menginformasikan kepada warga mengenai estimasi waktu pemrosesan permohonan; jika prosesnya memakan waktu lama, mereka menyarankan warga untuk pulang dan menghubungi kembali setelah dokumen selesai diproses.

1) Kedisiplinan pegawai dalam pemberian layanan

Disiplin kerja merupakan hal yang esensial bagi seluruh pegawai yang memberikan layanan. Kedisiplinan diperlukan untuk membentuk sikap, perilaku, dan tindakan yang mendukung karakter kerja yang bertanggung jawab; hal ini menciptakan lingkungan kerja positif yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Terkait manajemen waktu...mengutamakan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi, mengingat pekerjaan pelayanan merupakan profesi yang mengedepankan kepentingan umum; artinya, pegawai wajib memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Disiplin merupakan bentuk perilaku profesional dan budaya kerja yang harus dijaga serta ditingkatkan, karena ketepatan waktu menjadi tolok ukur kinerja pelayanan. Kantor ini beroperasi mulai pukul 07.30 hingga 16.00 pada hari Senin sampai Kamis, dan pukul 11.00 hingga 15.00 pada hari Jumat. (Wawancara, 9 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan dengan jelas bahwa Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una sangat menjunjung tinggi kedisiplinan pegawai, karena hal tersebut dianggap sebagai indikator profesionalisme dalam penyelenggaraan layanan. Kurangnya kedisiplinan pegawai berdampak negatif terhadap kantor kelurahan dan turut menghambat kualitas pelayanan publik.

1) Pemanfaatan sarana/peralatan dalam memberikan layanan

Peralatan diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai kelurahan secara rutin menggunakan komputer, printer, dan kamera (untuk pembuatan kartu identitas). Ketersediaan peralatan ini sangat mempermudah proses pelayanan serta memungkinkan pemberian layanan yang cepat dan efisien. "Untuk memberikan layanan, kami menggunakan komputer sebagai sarana untuk menyiapkan dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti surat keterangan resmi dan surat pengantar." (Wawancara, 5 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa staf Kelurahan Bonerato memanfaatkan komputer sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan. ...mengutamakan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi, mengingat pekerjaan pelayanan merupakan profesi yang mengedepankan kepentingan umum; artinya, pegawai wajib memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Disiplin merupakan bentuk perilaku profesional dan budaya kerja yang harus dijaga serta ditingkatkan, karena ketepatan waktu menjadi tolok ukur kinerja pelayanan. Kantor ini beroperasi mulai pukul 07.30 hingga 16.00 pada hari Senin sampai Kamis, dan pukul 11.00 hingga 15.00 pada hari Jumat. (Wawancara, 9 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan dengan jelas bahwa Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una sangat menjunjung tinggi kedisiplinan pegawai, karena hal tersebut dianggap sebagai indikator profesionalisme dalam penyelenggaraan layanan. Kurangnya kedisiplinan pegawai berdampak negatif terhadap kantor kelurahan dan turut menghambat kualitas pelayanan publik.

1) Pemanfaatan sarana/peralatan dalam memberikan layanan

Peralatan diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai kelurahan secara rutin menggunakan komputer, printer, dan kamera (untuk pembuatan kartu identitas). Ketersediaan peralatan ini sangat mempermudah proses pelayanan serta memungkinkan pemberian layanan yang cepat dan efisien. "Untuk memberikan layanan, kami menggunakan komputer sebagai sarana untuk menyiapkan dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti surat keterangan resmi dan surat pengantar." (Wawancara, 5 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa staf Kelurahan Bonerato memanfaatkan komputer sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan. "Kami melatih staf dengan keterampilan baru setiap kali ada pembaruan atau perubahan peraturan, khususnya terkait penyebaran informasi kepada masyarakat, seperti dalam prosedur pencatatan sipil. Kami perlu menginformasikan kepada masyarakat bahwa prosedur yang sebelumnya dilakukan secara manual atau harus melalui saluran pengurus lingkungan (RT/RW) kini dapat langsung diproses di kantor pencatatan sipil, sehingga mereka tidak perlu lagi melewati tahapan birokrasi perantara tersebut." (Wawancara, 5 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan dengan jelas bahwa Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una secara rutin menginstruksikan stafnya untuk bersikap cermat dalam melayani masyarakat. Pemahaman menyeluruh staf terhadap setiap peraturan baru sangatlah penting guna menghindari pemberian informasi yang keliru kepada warga.

"Syukurlah, sejauh ini staf telah memberikan pelayanan dengan cermat, dan saya tidak menemukan kendala apa pun selama berurusan dengan Kantor Kelurahan ini." (Wawancara, 7 Desember 2025)

Wawancara dengan seorang warga yang sering mengunjungi Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una menunjukkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Seorang warga lain yang datang untuk keperluan administrasi juga menyampaikan pandangan serupa:

"Saya tidak menemukan kesalahan dalam cara mereka menanggapi permintaan, dan mereka sangat cermat dalam memberikan pelayanan."

Dalam sebuah wawancara, Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Kelurahan Bonerato menyatakan, "Ya, kami berupaya memberikan pelayanan yang cermat..." Hal ini sangat baik karena menggambarkan bagaimana kita, sebagai pelayan publik, harus berupaya memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

1) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Berdasarkan Peraturan Kabupaten Nomor 76 Tahun 2010 tentang persyaratan Pelayanan Publik untuk Kelurahan, Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una telah memiliki ketentuan persyaratan layanan yang terdefinisi dengan baik. Standar-standar ini mencakup aspek bangunan dan infrastruktur, kompetensi staf layanan, prosedur layanan, durasi layanan, biaya layanan, dan hasil layanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari pihak Kabupaten Tojo Una-Una (Sekretaris Kelurahan North Galesong), yang menyatakan:

Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una telah menetapkan prosedur operasi standar yang jelas untuk melayani masyarakat, sebagaimana terlihat dari hasil wawancara di atas. Namun, masyarakat perlu diinformasikan mengenai keberadaan prosedur operasi standar pelayanan publik ini agar mereka dapat memahami alur pelaksanaan layanan tersebut.

2) Kapasitas pegawai dalam memanfaatkan sumber daya pendukung

Kapasitas pegawai untuk menggunakan Hal ini sungguh menggembirakan karena menunjukkan bagaimana kita, sebagai pelayan publik, harus berupaya memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

1) Memiliki spesifikasi layanan yang jelas

Sesuai dengan Peraturan Kabupaten Nomor 76 Tahun 2010 tentang kebutuhan layanan publik di tingkat Kelurahan, Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una telah menetapkan persyaratan layanan yang eksplisit. Kriteria ini mencakup sarana dan prasarana, kompetensi petugas layanan, prosedur layanan, durasi layanan, biaya layanan, dan hasil layanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan pihak berwenang di Kabupaten Tojo Una-Una, khususnya Sekretaris Kelurahan North Galesong:

"Ya, ketentuan dalam keputusan tersebut diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 76 Tahun 2010, yang mengamanatkan bahwa seluruh penyelenggaraan layanan harus mematuhi prosedur operasi standar yang ditetapkan melalui keputusan Lurah atau Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD); oleh karena itu, diterbitkanlah Keputusan Lurah Nomor 31 Tahun 2020 mengenai prosedur operasi standar." (Wawancara, 5 Desember 2025)

Sebagaimana ditunjukkan dalam wawancara tersebut, Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una telah menetapkan prosedur operasi standar yang jelas untuk melayani masyarakat. Namun, masyarakat perlu diberi informasi mengenai keberadaan prosedur operasi standar sektor publik ini agar mereka dapat memahami proses penyelenggaraan layanan tersebut.

2) Kapasitas pegawai untuk mengerahkan sumber daya tambahan

Kapasitas pegawai untuk memanfaatkan Wawancara dengan Kepala Seksi Ketertiban Umum dan Ketenteraman di kantor Kelurahan Bonerato (Kabupaten Tojo Una-Una) mengungkapkan hal berikut:

Kami terus memberikan layanan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (SOP) Kelurahan Bonerato. Sebagai contoh, kami menerima keluhan dan menjadikannya sebagai masukan jika ada kebutuhan warga yang belum terpenuhi atau jika aspek administratif belum memenuhi standar pelayanan (wawancara, 5 Desember 2025).

Supervisor Bagian Umum memiliki pandangan serupa:

Saat ditanya hal yang sama, warga yang pernah mengunjungi kantor kelurahan untuk keperluan administratif memberikan jawaban berikut:

"Para pegawai sangat membantu dan tanggap. Untungnya, saya tidak pernah perlu mengajukan keluhan resmi terkait layanan kantor kelurahan ini (wawancara, 7 Desember 2025)."

Berdasarkan wawancara tersebut, saya menyimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan berupaya keras memberikan layanan prima; terkait penanganan keluhan, mereka menyediakan kotak pengaduan dan memfasilitasi warga untuk berbicara langsung dengan pejabat yang tepat.

1) Pegawai memberikan layanan dengan cepat

Ketika pegawai menyelesaikan proses layanan secara cepat dan akurat, pengguna layanan merasa puas. Kebutuhan pengguna layanan dapat dipenuhi secara efektif, yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

"Syukurlah, sebagian besar petugas bekerja dengan cepat dan akurat; namun, terkadang terjadi kekurangan personel karena ada pegawai yang tidak bisa masuk kerja." (Wawancara, 7 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa para staf di kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, pada umumnya memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu. Akan tetapi, kekurangan tenaga kerja menyebabkan keterlambatan layanan karena memperlambat proses pelayanan itu sendiri.

Meskipun layanan yang tepat waktu dan akurat meningkatkan kepuasan masyarakat, penanganan yang terlalu lambat sering kali menimbulkan ketidakpuasan, yang dapat memicu kemarahan dan berujung pada konflik. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memberikan perhatian khusus pada aspek ini. Dimensi ini pun memerlukan evaluasi yang cermat.

1) Pegawai memberikan layanan dengan cepat

Pegawai harus menyelesaikan tugas dan menanggapi pertanyaan masyarakat dalam jangka waktu yang telah ditetapkan demi memberikan layanan yang tepat waktu. Petugas tidak diperbolehkan menjanjikan tenggat waktu kepada masyarakat namun kemudian gagal memenuhinya. Dalam wawancara dengan seorang warga, ditemukan fakta berikut:

"Saat saya mengajukan surat rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), saya diberi tahu bahwa surat itu bisa diambil keesokan harinya, namun saat saya kembali, surat tersebut belum tersedia. Alasannya adalah karena Lurah belum menandatangani." (Wawancara, 9 Desember 2025)

Temuan dari wawancara tersebut memperjelas bahwa elemen ini sangat krusial dalam pemberian layanan, yakni memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat. Kebutuhan pengguna layanan dapat dipenuhi secara efektif, yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

"Syukurlah, sebagian besar petugas bekerja dengan cepat dan akurat; namun, terkadang terjadi kekurangan personel karena ada pegawai yang tidak dapat masuk kerja." (Wawancara, 7 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa para staf di kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, pada umumnya memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu. Akan tetapi, kekurangan tenaga kerja menyebabkan keterlambatan layanan karena memperlambat proses pelayanan itu sendiri.

Meskipun layanan yang tepat waktu dan akurat meningkatkan kepuasan masyarakat, penanganan yang terlalu lambat sering kali menimbulkan ketidakpuasan, yang dapat memicu kemarahan dan berujung pada konflik. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memberikan perhatian khusus pada aspek ini. Dimensi ini pun memerlukan evaluasi yang cermat.

1) Petugas memberikan layanan tepat waktu

Pegawai harus menyelesaikan tugas dan menanggapi pertanyaan masyarakat dalam jangka waktu yang telah ditetapkan demi memberikan layanan yang tepat waktu. Petugas tidak diperbolehkan menjanjikan tenggat waktu kepada masyarakat namun kemudian gagal memenuhinya. Dalam wawancara dengan seorang warga, ditemukan fakta berikut:

"Saat saya mengajukan surat rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), saya diberi tahu bahwa surat itu bisa diambil keesokan harinya, namun saat saya kembali, surat tersebut belum tersedia. Alasannya adalah karena Lurah belum menandatangani." (Wawancara, 9 Desember 2025)

Temuan dari wawancara tersebut memperjelas bahwa elemen ini sangat krusial dalam pemberian layanan, yakni memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat. ...menggunakan tanda terima pengambilan yang sebelumnya telah diberikan kepada pelanggan. Seorang pegawai kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una, RZ, memberikan pernyataan berikut:

"Kami berupaya keras untuk melayani masyarakat secepat mungkin, namun terkadang kami menghadapi kendala yang menyebabkan penyelesaian dokumen memakan waktu lebih lama. Meskipun demikian, kami menjamin kepada masyarakat bahwa dokumen tersebut akan tersedia pada hari berikutnya. Selain itu, dokumen harus sudah siap sepenuhnya pada hari berikutnya agar tidak mengecewakan warga yang menunggu." (Wawancara, 8 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut memperjelas bahwa pegawai kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una berupaya memproses dokumen masyarakat dengan segera; namun, jika mereka tidak dapat menyelesaikannya dalam satu hari, mereka menjamin penyelesaiannya sesuai tenggat waktu.

1) Pegawai menjamin kepastian biaya layanan

Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una tidak memungut biaya untuk semua layanan administrasi. Staf harus memperjelas kepada masyarakat bahwa ada layanan tertentu yang memang memerlukan pembayaran.

Ya, beberapa layanan—seperti pengurusan akta tanah—memang memerlukan pembayaran. Oleh karena itu, kami berkewajiban untuk menginformasikan hal ini kepada masyarakat. (Wawancara, 8 Desember 2025)

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat jelas bahwa kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una menerapkan ketentuan biaya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, tidak semua layanan melibatkan... ..layanan. Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi pengguna layanan dan memberikan perhatian yang bersifat personal kepada mereka. Pegawai di Kelurahan Bonerato harus mampu memahami emosi masyarakat dalam mengurus administrasi di kantor. Kepatuhan pegawai terhadap dimensi ini ditunjukkan melalui sejumlah indikator, antara lain:

1) Mengutamakan kebutuhan pengguna layanan. Pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam proses pelayanan. Di kantor Kelurahan, kebutuhan layanan setiap pengguna harus diutamakan dan dipenuhi sesuai dengan keperluan spesifik mereka. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai secara konsisten mendahulukan kebutuhan pengguna. Ada laporan mengenai staf yang memilih untuk mengurus keperluan pribadi, seperti menjemput anak dari sekolah, saat warga sedang mengantre. "Menurut saya, hal itu bergantung pada situasinya; pegawai tentu akan mempertimbangkan seberapa mendesak masalah tersebut." Saat sedang melayani pengguna, menjawab panggilan telepon dapat ditunda jika tidak mendesak. Jika panggilan tersebut sangat penting, staf selalu meminta izin kepada pengguna layanan sebelum melakukannya

(wawancara, 7 Desember 2025).

1) Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah.

Proses pelayanan sangat bergantung pada keramahan staf. Penilaian pengguna cenderung positif jika staf bersikap ramah, karena orang secara alami tertarik pada lingkungan layanan yang dikelola oleh staf yang ramah. Seseorang yang tanggap terhadap kebutuhan orang lain dianggap sebagai pribadi yang ramah. Saat berinteraksi dengan pengguna layanan, sikap santun sama pentingnya dengan keramahan.

Proses pelayanan bergantung pada kesantunan dan keramahan petugas layanan. Pengguna secara alami menghargai lingkungan layanan yang dikelola oleh petugas yang sopan dan menyenangkan; oleh karena itu, ketika karyawan bersikap sopan dan ramah, mereka mendapatkan penilaian positif dari pengguna. Seseorang yang tanggap terhadap kebutuhan orang lain dianggap sebagai pribadi yang ramah.

"Para karyawan benar-benar memahami kebutuhan kami dan sangat membantu." Staf Kelurahan mengimbau masyarakat untuk menyiapkan dan mengisi dokumen yang diperlukan sebelum datang untuk mengurus keperluan di kantor. Selain itu, beberapa karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah (wawancara, 8 Desember 2025).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan dengan jelas bahwa karyawan di kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan dokumen, dan warga menilai bantuan yang diberikan sebagai tindakan yang ramah serta hangat. Staf layanan harus bersikap ramah dan hangat untuk menjamin kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

1) Petugas memberikan layanan tanpa membedakan.

Selama proses pelayanan, sangatlah penting untuk menerapkan prinsip nondiskriminasi di samping bersikap sopan dan ramah. Pegawai yang tidak diskriminatif tidak akan mengutamakan klien tertentu—seperti teman dekat atau keluarga—hanya karena mereka saling mengenal. Setiap individu harus mendapatkan perlakuan yang adil sesuai dengan nomor antrian mereka. Melayani masyarakat tanpa diskriminasi menunjukkan bahwa staf bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

"Kami tidak pernah mempertimbangkan status sosial atau kelas seseorang saat memberikan layanan; apa pun statusnya, siapa yang datang lebih dulu, dia yang dilayani lebih dulu—kami tidak melakukan diskriminasi." (Wawancara, 10 Desember 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa staf di Kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, melayani warga berdasarkan urutan kedatangan dan nomor antrian, bukan dengan cara membedakan.

"Saya sudah lama bekerja di Kantor Kelurahan Bonerato, dan saya tidak pernah mendengar ada orang yang didahulukan karena statusnya; prinsipnya adalah siapa yang datang lebih dulu, dia yang dilayani lebih dulu." (Wawancara, 10 Desember 2025)

Wawancara dengan seorang warga pengguna layanan mengungkapkan bahwa staf Kantor Kelurahan Bonerato tidak melakukan diskriminasi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kantor Kelurahan Bonerato, Kabupaten Tojo Una-Una, dalam meningkatkan pelayanan publik. Jarang sekali penyelenggaraan layanan berjalan mulus tanpa hambatan; pasti terdapat variabel pendukung maupun penghambat, baik yang berkaitan dengan layanan itu sendiri maupun pegawai yang melaksanakannya. Faktor penghambat harus ditemukan, dikaji, dan diperbaiki hingga masalah dapat teratasi dengan baik. Di sisi lain, faktor pendukung yang sudah berjalan dengan baik perlu dipertahankan dan diperkuat. Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una memiliki sejumlah faktor tersebut.

a. Faktor penghambat

1) Ketidadaan ponsel pintar (smartphone) berbasis Android

Masalah dalam operasional organisasi atau penyelenggaraan layanan berkaitan erat dengan faktor penghambat. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan mengidentifikasi hambatan berikut dalam penyelenggaraan layanan di Kantor Kelurahan Bonerato:

Ketika warga datang tanpa membawa persyaratan yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan mereka, hal ini menghambat kemampuan kami dalam memberikan layanan. Kondisi ini sering terjadi karena sebagian warga tidak dapat mengakses sistem berbasis kode batang (barcode) akibat tidak memiliki perangkat Android (wawancara, 10 Desember 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidaktahuan masyarakat mengenai persyaratan pengurusan layanan di Kantor Kelurahan menjadi faktor penghambat dalam situasi ini.

2) Ketidakhadiran pejabat terkait

Diskusi dengan Kepala Seksi (Kasi) Umum mengungkapkan faktor penghambat lainnya: "Ketika warga datang ke kantor Kelurahan Bonerato untuk meminta layanan, salah satu kendalanya adalah saat pejabat yang berwenang sedang tidak ada di tempat atau tidak berada di kantor." (Wawancara, 10 Desember 2025)

Temuan wawancara tersebut menunjukkan bahwa layanan sempat tertunda hingga keesokan harinya akibat masalah administratif.

a. Komponen pendukung

1) Infrastruktur dan fasilitas yang memadai

Ketersediaan gedung dan infrastruktur yang memadai merupakan salah satu komponen pendukung dalam penyelenggaraan layanan; fasilitas yang memadai mempermudah operasional kantor dan pemberian layanan. Menurut Kasi Pemerintahan,

"Kami berupaya memastikan fasilitas dan infrastruktur kami lengkap, meskipun pemberian layanan belum sepenuhnya optimal—terutama terkait hal-hal seperti komputer dan peralatan kantor lainnya." (Wawancara, 10 Desember 2025)

Dari temuan wawancara tersebut, terlihat jelas bahwa pihak kantor berupaya melengkapi diri dengan infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan guna menjamin efisiensi pelayanan masyarakat.

2) Pegawai yang ramah

Ketika warga dan pegawai saling menghargai, interaksi dalam pelayanan menjadi lebih nyaman. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Kasi Trantib) menyatakan, "Kami berusaha bersikap ramah saat warga datang dengan cara tersenyum dan menanyakan tujuan kedatangan mereka; hal ini membuat mereka merasa sangat dihargai." (Wawancara, 9 Desember 2025)

Berdasarkan temuan wawancara tersebut, para pegawai kantor berupaya keras memastikan kenyamanan warga selama menunggu penyelesaian dokumen mereka. 1) Para karyawan memiliki etos kerja yang sangat baik.

Alur kerja berjalan lancar ketika para karyawan saling bekerja sama, mendukung, dan menyemangati satu sama lain untuk memberikan layanan prima sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (SOP). Kepala Seksi Umum (KASI UMUM) menyatakan:

"Terjalin kerja sama yang sangat baik di antara para pegawai di sini; misalnya, karyawan lain turut membantu menggantikan rekan staf layanan yang sedang bertugas namun berhalangan hadir—baik karena sakit maupun keperluan keluarga, dan begitu pula sebaliknya" (wawancara, 9 Desember 2025).

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa kerja sama sangatlah penting dalam pelaksanaan layanan, baik di lingkungan kantor maupun di tengah masyarakat luas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan Bonerato di Kabupaten Tojo Una-Una berupaya memenuhi kriteria kualitas pelayanan publik berikut: bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*).
2. Upaya Kantor Kelurahan Bonerato dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat: kurangnya perangkat Android serta ketidakhadiran pejabat terkait menjadi faktor penghambat; di sisi lain, etos kerja staf yang baik, sikap ramah, dan infrastruktur yang memadai merupakan faktor pendukung.

Saran

1. Pegawai di Kantor Kelurahan Bonerato diharapkan mencantumkan jadwal saat harus meninggalkan kantor, sehingga warga dapat mengetahui keberadaan pejabat yang berwenang saat mereka datang untuk keperluan administrasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dan mengkaji aspek-aspek yang belum dibahas di sini guna memperluas wawasan, baik bagi peneliti maupun pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, A. M. 2003. Analisis peran lurah dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan pallana kabupaten gowa. *skripsi*.
Aldursanie, R. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*.
- Angraeni, N. 2018. Strategi Penanggulangan Kenakalan Remaja di Kelurahan Belawa Kabupaten Wajo. *Skripsi*.
- Bastia, I. 2015. *Akuntansi Untuk Kelurahan & desa*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, B. 2009. *Analisis penelitian data kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- David, F. R. 2002. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhallindo.
- Dewi, A. I. 11. Andi Indar Dewi, Strategi Bimbingan Dosen Penasehat (PA) Jurusan Dakwah dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Indeks Pre2018).
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Effendy, O. U. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hanafi, M. M. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hardiansyah, H. 2013. *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan sp, H. Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Persada. Jhon A. Pearce, R. B. 2014. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kolter. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Komariah, D. S. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Manoppo, N. 2015. 6. Novri Manoppo, Peran Lurah Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa . *skripsi*.
- Moeliono, A. M. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, lexi j. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mutiafera, G. N. (5. Gerdha Ninda Mutiafera, Dalam skripsinya, Kualitas pelayanan publik Di kantor Kelurahan Sedayu Kabupaten Bantul, (Yogyakarta: 2017). *Kualitas pelayanan publik Di kantor Kelurahan Sedayu Kabupaten Bantul*.
5. Nasional, D. P. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Noor, J. (n.d.). *Metodologi Penelitian*. *skripsi*, 102.
- Purnomo, S. H. 1999. <https://books.google.co.id>. Retrieved Desember Senin, 2008
- Rangkuti, F. 1997. *teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabardi, A. 2001. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Saefullah, I. E. 2005. *pengantar manajemen*. Jakarta: Prenadamedia
- Group. Setyobudi, D. &. 2014. *Konsumen dan pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media .
- Sinambela, L. P. 2010. *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, I. 2012. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007. *metode penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung: ALfabeta.
- Suwandi, B. d. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Research and Develoment*. Bandung: alfabeta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.