

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kotabaru Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya**

**Ade Iskandar<sup>1</sup>, Kornelia<sup>2</sup>, Lakoni<sup>3</sup>**

**STIA YPPT Tasikmalaya, Indonesia**

**Email:**

[ade.isk.tasik@gmail.com](mailto:ade.isk.tasik@gmail.com)

### **ABSTRACT**

This study aims to assess the quality of public services at the Kotabaru Village Office and identify factors that support and hinder these services. The research was conducted in Kotabaru Village, Cibeureum Subdistrict, Tasikmalaya City using observation and interview methods with service providers and users, with data analysis using qualitative descriptive analysis. Data collection included observation, interviews, and documentation, with interviews conducted with seven respondents. The research findings show that public services at the Cibeureum District Office have generally been running well. The main factors affecting service quality include employee discipline, availability of equipment and facilities, availability of service standards, and guarantee of cost and timeliness in the service process. Supporting aspects of service quality are employee discipline, showing good performance and behaviour, employee responsiveness to service users, guaranteeing timely service processes. The inhibiting aspects of service quality are lack of equipment and facilities, absence of clear service standards, uncertainty in the service process.

**Keyword: Quality of Public Services, Supporting Aspects of Public Services, and Inhibiting Aspects of Public Services.**

### **Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, prinsip-prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang baik menjadi bagian integral dalam meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Penyampaian layanan publik sangat penting dalam menilai kinerja organisasi, karena hal ini menandakan kompetensi operasional dan akuntabilitas entitas pemerintahan (Lindgren et al., 2019). Sebuah organisasi disusun sebagai upaya kerjasama di mana setiap partisipan mengemban peran tertentu dengan tanggung jawab dan tugas yang sesuai. Dalam konteks pemerintahan, sumber daya manusia diwakili oleh pegawai negeri sipil, yang bertindak sebagai pelayan publik yang dipercayakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Li & Shang, 2020). Pegawai diharapkan dapat menjalankan tugasnya secara profesional, jujur, adil, dan tidak memihak, memenuhi kewajiban kenegaraan, pemerintahan, dan pembangunan sesuai dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah ditugaskan untuk tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memastikan penyediaan layanan selaras dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang menyeluruh (Fernandez et al., 2018). Komitmen ini juga mencakup perlindungan hak-hak dan kesejahteraan setiap warga negara, dengan

demikian membangun kerangka kerja di mana layanan publik tidak hanya dapat diakses tetapi juga secara konsisten diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Meesala & Paul, 2018). Upaya-upaya tersebut menggarisbawahi peran pemerintah dalam mengembangkan sistem yang responsif dan akuntabel yang mendorong kesetaraan, transparansi, dan pemberian layanan yang berpusat pada warga negara di semua sektor administrasi publik (Izogo & Ogba, 2015).

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah memprioritaskan transparansi dengan menguraikan secara jelas prosedur layanan, persyaratan administratif, rincian biaya, dan jadwal penyelesaian untuk merampingkan proses layanan dan mencegah komplikasi yang tidak perlu. SOP berfungsi sebagai pedoman penting untuk memastikan kelancaran kegiatan operasional dalam organisasi. Tujuan utama dari SOP adalah untuk menumbuhkan komitmen di antara unit-unit instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas mereka, sehingga mendorong tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menyediakan pedoman yang terstruktur, SOP membantu meningkatkan kinerja pemerintah, membuat kegiatan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika instansi dan lembaga pemerintah berhasil mematuhi standar kualitas ini, maka instansi dan lembaga tersebut secara efektif memberikan layanan berkualitas baik kepada masyarakat.

Pada Kantor Kelurahan Kotabaru bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Kotabaru diberi wewenang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, wewenang tersebut seharusnya memberikan layanan yang baik dan bermutu bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, dibutuhkan pegawai yang profesional, bertanggung jawab, dan kompeten dalam memahami dan melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif. Selain itu, para pegawai diharapkan untuk menggunakan teknologi dengan baik dan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Namun demikian, terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru, khususnya terkait kinerja pegawai yang belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Kantor Kelurahan Kotabaru harus memastikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas mengacu pada totalitas karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, memuaskan pelanggan, atau memenuhi persyaratan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas layanan sangat penting untuk membina hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, yang mencakup layanan dan interaksi antar manusia (Anggoro & Nurwulandari, 2020). Layanan publik, yang dikelola oleh negara, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Namun, pelayanan sektor publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena implementasinya saat ini belum secara signifikan memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat (Sudianing & Seputra, 2019). Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk

memastikan bahwa pelayanan publik secara efektif berkontribusi terhadap kesejahteraan dan kemajuan masyarakat (Rahmatullisa et al., 2024).

Organisasi pelayanan publik memiliki karakteristik akuntabilitas publik, yang memberikan hak kepada setiap warga negara untuk mengevaluasi kualitas layanan yang masyarakat terima (Fida et al., 2020). Menilai kualitas layanan merupakan hal yang menantang tanpa mempertimbangkan peran penting yang dimainkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan personil yang memberikan layanan tersebut. Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang disengaja untuk memastikan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, kepercayaan pelanggan terhadap organisasi akan meningkat, sehingga pelanggan akan cenderung menggunakan layanannya lagi (Sopamena, 2024). Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan aspek fundamental yang harus terus ditingkatkan oleh organisasi atau perusahaan untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Kondisi ini menggaris bawahi pentingnya umpan balik dari masyarakat dan komitmen penyedia layanan untuk terus berusaha mencapai tingkat layanan yang lebih baik, sehingga layanan publik dapat secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayaninya (Dam & Dam, 2021).

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian yang dilakukan atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Pakurar et al., 2019). Pada dasarnya ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Layanan yang diharapkan mengacu pada tingkat layanan yang diantisipasi pelanggan berdasarkan kebutuhan dan pengalaman sebelumnya. Sebaliknya, layanan yang dirasakan adalah layanan yang benar-benar diterima oleh pelanggan (Bakrie et al., 2019). Kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten menyelaraskan layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan yang dirasakan tidak memuaskan. Sebaliknya, jika penyedia layanan secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, kualitas layanan yang dirasakan dianggap baik (Azhar et al., 2019). Oleh karena itu, mempertahankan kualitas layanan yang tinggi membutuhkan upaya berkelanjutan untuk memahami dan mengelola harapan pelanggan sambil memastikan bahwa layanan yang diberikan secara konsisten memenuhi harapan tersebut. Interaksi dinamis antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan sangat penting untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan (Lapuente & Walle, 2020).

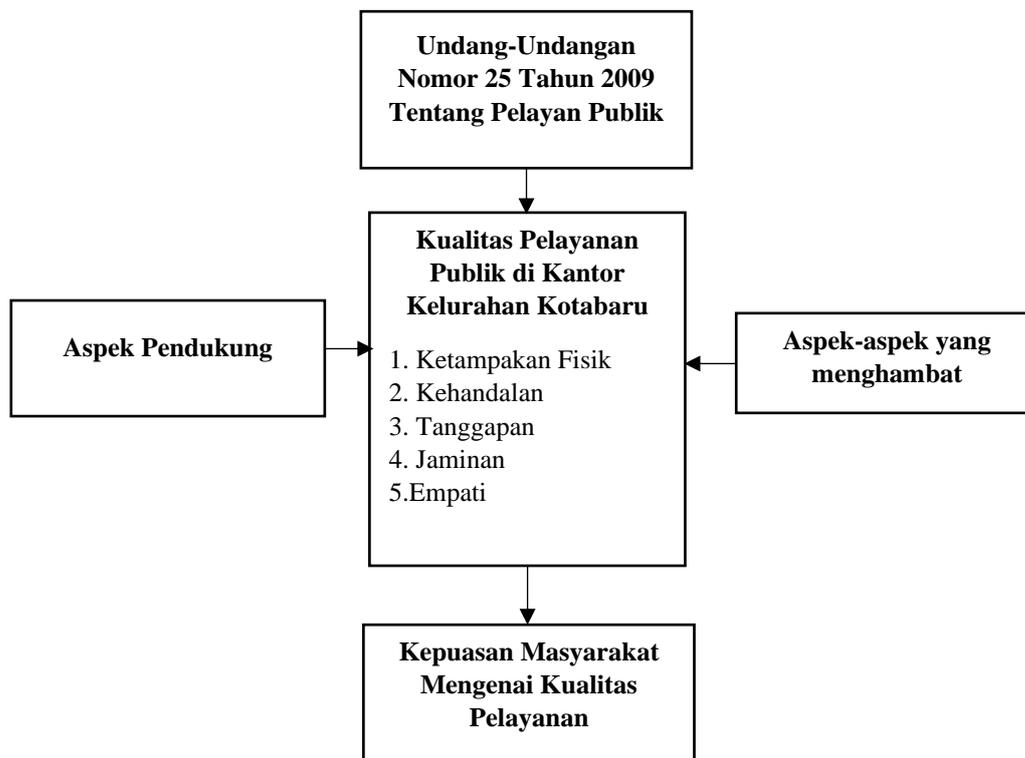
Menurut Gea, (2021) kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator, yaitu ketampakan fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), tanggapan (*Responsif*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan dimensi yang berwujud, memiliki peran penting dalam mengevaluasi kualitas. Dimensi ini mencakup keberadaan dan kondisi fasilitas, termasuk ketersediaan dan pemeliharaan peralatan, profesionalisme dan penampilan personel, serta atribut fisik lainnya yang dapat diamati dan dinilai secara langsung. Dengan memeriksa faktor-faktor berwujud ini, seseorang dapat membentuk pemahaman yang komprehensif tentang keseluruhan kualitas yang diberikan.

- b. Keandalan (*Reliability*), dimensi ini berkaitan dengan konsistensi pemberian layanan dan merupakan dimensi penting yang digunakan oleh lembaga-lembaga untuk mengevaluasi penyediaan layanan tersebut. Dimensi ini menguji apakah layanan memenuhi standar umum dan internasional seperti yang dijanjikan. Aspek-aspek kunci dari keandalan mencakup kesesuaian layanan, daya tanggap lembaga terhadap isu-isu masyarakat, ketergantungan layanan sejak awal, ketaatan pada jadwal, dan ketepatan dalam menangani catatan dan dokumen administratif. Selain itu, aspek ini juga menilai kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar dan tepat.
- c. Tanggapan (*Responsif*) merupakan aspek kualitas layanan yang paling dinamis, menekankan pentingnya reaksi yang cepat terhadap keluhan. Hal ini mencakup penyediaan informasi yang jelas tentang waktu penyampaian layanan sejak awal, menunjukkan kesediaan yang konsisten untuk membantu penerima layanan, dan memastikan pegawai siap sedia untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan keahlian dan kompetensi penyedia layanan dalam memberikan layanan, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Dimensi ini juga mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan penerima layanan.
- e. Empati (*Empathy*) melibatkan perilaku peduli dan kepedulian yang tulus yang ditunjukkan oleh penyedia layanan individu terhadap masyarakat. Dimensi ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan dan keprihatinan unik dari setiap anggota masyarakat. Dengan memprioritaskan empati, penyedia layanan dapat menciptakan lingkungan yang lebih suportif dan responsif yang memenuhi kebutuhan emosional dan praktis masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan merupakan upaya penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Strategi utama untuk mengembangkan pelayanan prima dalam domain ini meliputi penetapan standar pelayanan yang jelas, pembuatan Prosedur Operasi Standar (SOP) yang komprehensif, pengukuran kinerja pelayanan secara berkala, dan pengelolaan pengaduan secara efektif. Langkah-langkah ini secara kolektif memastikan bahwa layanan publik memenuhi standar keandalan, daya tanggap, dan empati yang tinggi, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan yang lebih besar di kalangan masyarakat (Gioh, 2021).

## Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik untuk satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya. Jenis penelitian kualitatif berfokus pada pendeskripsian dan analisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menemukan solusi dari masalah yang teridentifikasi.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari setiap penelitian adalah mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yang berbeda: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi melibatkan pencatatan perilaku dan kejadian secara sistematis sebagaimana yang terjadi secara alami. Wawancara memberikan wawasan langsung melalui percakapan terstruktur atau semi-terstruktur dengan para partisipan, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap perspektif mereka. Dokumentasi melibatkan analisis catatan dan dokumen yang ada, menyediakan sumber data kontekstual dan historis yang kaya. Dengan menggabungkan teknik-teknik ini, peneliti dapat mencapai pemahaman yang komprehensif dan bernuansa tentang topik penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kotabaru, Kecamatan Cubeureum, Kota Tasikmalaya. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan tujuh orang, yaitu satu

orang camat, satu orang sekretaris camat, satu orang pegawai kecamatan, dua orang kepala lingkungan, dan dua orang masyarakat. Teknik analisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan mencakup standar keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan untuk mempertahankan standar tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini berkisar pada dua faktor penting: layanan yang diharapkan, yang mendefinisikan apa yang diantisipasi oleh pelanggan, dan layanan yang dirasakan, yang mencerminkan pengalaman pelanggan yang sebenarnya. Menilai kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Pada dasarnya, apakah kualitas layanan dianggap baik atau buruk tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi janji dan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru saat ini, maka digunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

#### 1. Dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Dimensi penampilan fisik (*tangible*) mengacu pada aspek-aspek yang terlihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi di dalam lingkungan layanan. Dimensi ini mencakup atribut fisik seperti fasilitas, peralatan, pegawai, infrastruktur komunikasi, dan kendaraan operasional, yang berfungsi sebagai bukti nyata dari penyediaan layanan. Elemen-elemen ini secara langsung terwujud dalam bentuk infrastruktur fisik yang berinteraksi dengan pengguna layanan secara nyata. Persepsi masyarakat terhadap dimensi ini secara signifikan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pematang Wangi. Persepsi yang positif akan menimbulkan kepuasan di kalangan pengguna layanan dari waktu ke waktu, sedangkan persepsi yang negatif dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai kantor.

Untuk mengukur dimensi berwujud dan menilai kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru, indikator-indikator seperti kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, ketersediaan dan fungsionalitas peralatan, serta kenyamanan lokasi pelayanan secara keseluruhan memegang peranan penting. Indikator-indikator ini membantu dalam mengevaluasi seberapa efektif aspek-aspek fisik berkontribusi dalam meningkatkan atau mengurangi pengalaman layanan, sehingga membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Kotabaru sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Namun untuk fasilitas masih terbatas sehingga apabila ada kerusakan akan menghambat pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu fasilitas sangat mempengaruhi proses pelayanan karena dengan lebih dari satu peralatan akan menjaga lancarnya proses pelayanan.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan berkaitan dengan kemampuan unit layanan untuk secara konsisten dan tepat waktu memberikan layanan yang dijanjikan hingga memuaskan. Dimensi ini juga mencakup kecakapan penyedia layanan dalam memastikan penyampaian layanan yang tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan layanan yang memuaskan secara efektif melibatkan ketepatan waktu, keahlian dalam penyediaan layanan, penanganan keluhan pelanggan yang mahir, dan penyediaan layanan yang adil dan akurat. Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kealitan pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru dapat diukur melalui indikator kecermatan pegawai, ketersediaan standar pelayanan, dan keahlian serta kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa para pegawai dapat menggunakan alat peralatan yang ada. Sepanjang dalam pelaksanaan tidak ada kerusakan atau kemacetan alat tersebut. Jadi apabila ada kerusakan atau kemacetan, maka akan menyebabkan terhambatnya proses pelayanan. Dengan demikian, pada dimensi keandalan (*reability*) dapat disampaikan Kecermatan atau ketelitian dan Standar Pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan, dan ini juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru.

## 3. Dimensi Tanggapan (*Responsif*)

Dimensi responsif mengacu pada ketepatan waktu pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dalam jangka waktu yang dijanjikan. Dimensi ini menggarisbawahi bagaimana penalaran dan pendekatan pegawai mempengaruhi interaksi dengan pelanggan. Untuk menilai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan mengukur Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru, indikatornya meliputi evaluasi seberapa cepat pegawai merespon kebutuhan masyarakat dan ketepatan waktu selama proses pemberian layanan. Indikator-indikator ini memberikan wawasan tentang seberapa efektif kantor tersebut memenuhi harapan ketanggapan dan meningkatkan kepuasan layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus. Selain itu juga pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru sudah cepat dan tepat dalam melayani masyarakat dan langsung memeriksa berkas kelengkapan. Pengguna layanan akan mengalami peningkatan kepuasan dan kebahagiaan jika pegawai di Kantor Kelurahan Kotabaru menunjukkan tingkat daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Ketika pegawai dengan cepat mengatasi masalah pengguna layanan dan memenuhi permintaan mereka secara efisien, hal ini akan menciptakan kesan positif dan menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan tersebut. Ketanggapan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga berkontribusi pada evaluasi yang baik terhadap kualitas layanan secara keseluruhan yang disediakan oleh kantor, memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang ditawarkan.

## 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keandalan pegawai, sehingga perlu dipertimbangkan upaya perlindungan yang diberikan kepada

masyarakat terhadap potensi risiko yang dapat mengganggu kehidupan normal masyarakat. Jaminan mencerminkan sejauh mana pegawai menanamkan keyakinan dan kepercayaan melalui perilaku profesional dan keahlian yang dimiliki. Dalam menilai Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru, dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator utama. Indikator tersebut antara lain ketepatan waktu jaminan yang diberikan oleh pegawai pada saat pemberian pelayanan dan kepastian jaminan biaya yang diberikan oleh pegawai. Dengan berfokus pada aspek-aspek tersebut, kita dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai seberapa efektif kantor kecamatan menjaga komitmennya dalam melindungi dan melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai di Kantor Kelurahan Kotabaru memastikan pelayanan yang tepat waktu bagi pengguna layanan. Jika suatu layanan dapat diselesaikan dalam beberapa menit, pengguna tidak perlu menunggu lama atau kembali keesokan harinya. Namun, jika suatu layanan tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka disediakan jaminan satu hari, yang mengharuskan pengguna untuk kembali keesokan harinya.

### **5. Dimensi Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati mencakup kemampuan untuk membangun hubungan yang mudah, terlibat dalam komunikasi yang efektif, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dan instansi pemerintah berkewajiban untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar yang dipersyaratkan. Kewajiban ini memerlukan peraturan yang jelas yang mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen layanan publik, dan penyedia layanan tersebut.

Untuk mengukur Dimensi Empati (*Empathy*) dan mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kotabaru, dapat digunakan beberapa indikator khusus. Indikator-indikator tersebut antara lain sejauh mana pegawai memprioritaskan kepentingan pengguna selama proses pelayanan dan sejauh mana pegawai menunjukkan rasa hormat dan penghargaan kepada pengguna pada saat kedatangan mereka. Selain itu, urutan dan pengaturan layanan yang diberikan juga memainkan peran penting dalam mengevaluasi empati. Dengan berfokus pada indikator-indikator ini dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang seberapa baik kantor kecamatan memenuhi dan menghargai kebutuhan dan pengalaman anggota masyarakatnya.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Desa Pematang Wangi mengutamakan kebutuhan masyarakat. Mengutamakan pengguna layanan sangat penting, karena pelanggan adalah fokus utama pegawai pelayanan. Jika pengguna layanan tidak merasa diprioritaskan, maka akan timbul keluhan yang dapat merusak reputasi departemen pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Kotabaru mendahulukan pengguna layanan sesuai dengan urutan kehadiran yang tertera di buku tamu.

### **Aspek-aspek Pendukung Pelayanan Publik**

Aspek pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru, Kecamatan Cubeureum, Kota Tasikmalaya, dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **Aspek-Aspek Pendukung Pelayanan Publik**

1. Disiplin merupakan aset dasar yang harus dimiliki oleh pegawai, terutama di sektor

- jasa, untuk menunjukkan kinerja, perilaku, dan pola hidup yang patut diteladani.
2. Melakukan interaksi dengan pengguna layanan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru.
  3. Dengan adanya kepastian jaminan penyelesaian layanan yang tepat waktu akan meningkatkan kualitas layanan publik.

#### Aspek-Aspek Penghambat Pelayanan Publik

1. Kurangnya ketersediaan alat peralatan yang mendukung proses pelayanan akan mempengaruhi dan terhambatnya pelayanan dan tidak tercapainya secara maksimal kualitas pelayanan.
2. Belum adanya Standar Pelayanan yang berisi tahapan proses dan tahapan pelayanan, akan mempengaruhi kualitas layanan.
3. Ketidakpastian pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi atau terhambatnya proses pelayanan.

#### Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru dipengaruhi atau dinilai dari beberapa faktor, yaitu a) Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan. b) Ketersediaan peralatan dan fasilitas dalam proses pelayanan. c) Tersedianya standar pelayanan dalam proses pelayanan. d) Terjaminnya biaya dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan.
2. Peningkatan nilai pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain: a) Kedisiplinan, yang sangat penting bagi pegawai, khususnya di bagian pelayanan, untuk menunjukkan kinerja, perilaku, dan gaya hidup yang baik. b) Daya tanggap terhadap pengguna layanan, yang dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kotabaru. c) Kepastian jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan.

#### Daftar Pustaka

- Anggoro, W. R., & Nurwulandari, A. (2020). *The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer*. 4(3).
- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. *Independent Journal of Management & Production*, 10(5), 1662–1678.
- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiyah, R. (2019). The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(5).
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.

- Fernandez, J. G., Gálvez-Ruíz, P., Fernández-Gavira, J., Vélez-Colón, L., Pitts, B., & Bernal-García, A. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, 21(3), 250–262.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 215824402091951.
- Gea, R. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (Iumk) Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan*.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269.
- Lapuente, V., & Walle, S. Van de. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Rahmatullisa, S., Astuti, M., & Hidayat, H. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 935–945.
- Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of Governance*, 9(2).

Sudianing, N. K., & Seputra, K. A. (2019). Peran sistem informasi pemerintahan daerah dalam menunjang peningkatan kualitas perencanaan pembangunan daerah. *Locus*, *11*(2), 112–133.