



Pelaksanaan Layanan Publik Di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat

Ima Jumrotus Soleha¹, Choirun Niswah², Lia Efriliyanti³

^{1,2,3} Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
1jumrotussolehaima@gmail.com, 2choirunniswah_uin@radenfatah.ac.id* 3liaefriliyanti_uin@radenfatah.ac.id*

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja aparatur pemerintah, khususnya pada tingkat kelurahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, serta penerapan standar pelayanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala lurah, sekretaris lurah, pegawai kelurahan, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang terukur, sikap aparatur yang ramah, serta tersedianya beberapa fasilitas pendukung pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya jumlah aparatur, serta kemampuan teknologi aparatur yang belum maksimal. Faktor pendukung pelayanan publik meliputi kesadaran aparatur, aturan pelayanan yang jelas, struktur organisasi yang tertata, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi aparatur, peningkatan fasilitas pelayanan, serta optimalisasi penerapan standar pelayanan publik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel (Soleha, 2025).

Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Manajemen Pelayanan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan adil kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja birokrasi pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah (Rohman & Larasati, 2020).

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah berkewajiban menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik memiliki ruang lingkup yang sangat luas, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga pelayanan sosial lainnya. Dalam konteks pemerintahan daerah, kelurahan menjadi salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif warga. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan menjadi sangat penting karena menentukan citra pemerintah di mata masyarakat. Menurut Titania (2023), pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan administratif maupun jasa publik lainnya.

Pelayanan publik yang berkualitas harus dilaksanakan secara profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan

bahwa prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan (Riani, 2021). Dengan adanya prinsip tersebut, pelayanan publik diharapkan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Hardiansyah, pelayanan publik yang prima bertujuan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas pemerintah, menciptakan efisiensi sistem pelayanan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan (Hardiansyah, 2020). Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi hak-hak warga negara. Oleh karena itu, aparat pemerintah dituntut memiliki profesionalisme, disiplin, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa kendala yang sering ditemukan di instansi pemerintah antara lain prosedur pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya disiplin aparat, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, serta kurang optimalnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Menurut Mulyono (2017), rendahnya kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh fungsi manajemen, khususnya fungsi pelaksanaan (*actuating*). Terry (2020) menjelaskan bahwa pelaksanaan merupakan proses yang menekankan pentingnya mendorong partisipasi aktif anggota organisasi agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, fungsi pelaksanaan berkaitan langsung dengan bagaimana aparat pemerintah menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai prosedur dan standar pelayanan yang berlaku.

Selain fungsi pelaksanaan, keberhasilan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh beberapa indikator pelaksanaan manajemen seperti koordinasi, motivasi, komunikasi, dan pengawasan. Setiawan (2017) menjelaskan bahwa koordinasi diperlukan untuk menyelaraskan berbagai kepentingan dalam organisasi agar pelayanan dapat berjalan efektif. Motivasi penting untuk meningkatkan semangat kerja aparat, sedangkan komunikasi dibutuhkan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pegawai dan masyarakat. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan usaha, dan berbagai pelayanan administrasi lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Oktober 2025, diketahui bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian pelayanan yang cukup terukur, serta tersedianya beberapa fasilitas pelayanan bagi masyarakat (Soleha, 2025).

Namun demikian, penelitian awal juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, jumlah aparat yang masih terbatas, kemampuan aparat dalam penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal, serta penerapan standar operasional prosedur yang belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang mengalami keterlambatan dan kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman makna, proses, serta interpretasi terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data non-numerik (Wekke et al., 2019).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antarfenomena yang diteliti. Dalam

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9261>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik, faktor pendukung, serta faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat (Soleha, 2025).

Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung, Kecamatan Merapi Timur, Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena kantor kelurahan tersebut merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai pelayanan publik. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2025 sampai dengan Desember 2025 (Soleha, 2025).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi kepada informan penelitian. Informan penelitian terdiri dari kepala lurah, sekretaris lurah, pegawai kelurahan, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2016).

Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi kelurahan, buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian mengenai pelayanan publik. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh dari lapangan (Soleha, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang digunakan adalah observasi non-partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati proses pelayanan publik tanpa terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses pelayanan publik berlangsung di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung (Sudaryono, 2016).

Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan kepada kepala lurah, sekretaris lurah, pegawai kelurahan, dan masyarakat guna memperoleh informasi mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik, faktor pendukung, dan faktor penghambat pelayanan publik. Teknik wawancara digunakan agar data yang diperoleh lebih rinci dan sesuai dengan tujuan penelitian (Triana, 2020).

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa foto kegiatan pelayanan, struktur organisasi, arsip administrasi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih valid dan akurat (Arikunto, 1983).

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan (Haryoko et al., 2020).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengecekan data pada waktu yang berbeda agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya (Soleha, 2025).

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kelurahan meliputi berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat seperti pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pindah, dan berbagai pelayanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Pelayanan tersebut dilakukan oleh aparatur kelurahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya administrasi pemerintahan yang tertib dan pelayanan masyarakat yang efektif.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung dimulai dari masyarakat yang datang ke kantor kelurahan dengan membawa persyaratan administrasi sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya, petugas pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang diserahkan masyarakat. Apabila

dokumen telah dinyatakan lengkap, maka proses administrasi akan segera diproses sesuai prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, proses pelayanan di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah memiliki alur pelayanan yang cukup jelas sehingga masyarakat dapat memahami tahapan-tahapan pelayanan yang harus dilalui (Soleha, 2025).

Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, dan kenyamanan pelayanan (Riani, 2021). Dalam pelaksanaannya, aparaturnya telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip tersebut melalui pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Pegawai kelurahan juga berusaha memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan administrasi sehingga masyarakat dapat memahami dokumen yang harus dipenuhi sebelum proses pelayanan dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa aparaturnya telah berupaya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Selain itu, aparaturnya juga menunjukkan sikap yang cukup responsif dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, diketahui bahwa pegawai kelurahan cukup membantu ketika masyarakat mengalami kendala dalam melengkapi dokumen administrasi. Sikap ramah dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat menjadi salah satu faktor yang menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Hardiansyah (2020), pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari cepat atau lambatnya proses administrasi, tetapi juga dari sikap aparaturnya dalam melayani masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, fungsi pelaksanaan atau *actuating* sangat berperan penting dalam menggerakkan seluruh aparaturnya agar mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai tujuan organisasi. Terry (2020) menjelaskan bahwa pelaksanaan merupakan proses mendorong anggota organisasi agar bekerja secara aktif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam konteks penelitian ini, fungsi pelaksanaan terlihat dari adanya pengarahan yang diberikan kepala kelurahan kepada pegawai terkait tata cara pelayanan kepada masyarakat. Kepala kelurahan memberikan arahan kepada pegawai agar selalu memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan ramah kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab aparaturnya pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik juga didukung oleh adanya koordinasi antarpegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Koordinasi dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas sesuai dengan bidang masing-masing pegawai. Pegawai yang bertugas pada bagian administrasi kependudukan fokus menangani dokumen kependudukan, sedangkan pegawai lain menangani surat menyurat dan administrasi umum lainnya. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terarah. Setiawan (2017) menyatakan bahwa koordinasi merupakan fungsi manajerial yang bertujuan menyelaraskan berbagai kepentingan agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Koordinasi yang baik antarpegawai juga membantu mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir terjadinya kesalahan administrasi.

Selain koordinasi, komunikasi juga menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung. Komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat membantu memperlancar proses pelayanan administrasi. Pegawai berusaha menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan ketika mengurus administrasi. Komunikasi antarpegawai juga berjalan cukup baik melalui kerja sama dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik, kesalahan administrasi dapat diminimalisir dan proses pelayanan menjadi lebih efektif. Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi untuk menciptakan kesamaan pemahaman di dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Motivasi kerja aparaturnya juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung. Kepala kelurahan memberikan motivasi kepada pegawai agar bekerja secara disiplin dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Motivasi tersebut diberikan melalui pembinaan rutin dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pelayanan. Menurut Siagian (2020), motivasi merupakan dorongan yang diberikan kepada pegawai agar mampu bekerja secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya motivasi kerja, pegawai menjadi lebih semangat dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat selama jam kerja berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung juga telah menerapkan standar pelayanan yang cukup jelas. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman dalam proses pelayanan administrasi sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Rohman dan Larasati (2020) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik diperlukan untuk

menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat memperoleh kejelasan mengenai persyaratan administrasi, waktu pelayanan, serta biaya pelayanan apabila diperlukan. Standar pelayanan tersebut juga membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih terarah dan sesuai prosedur yang berlaku.

Meskipun pelayanan publik telah berjalan cukup baik, penelitian menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, ruang pelayanan di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung masih tergolong sempit dan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, serta jaringan internet masih terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang berjalan lambat, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Selain itu, ruang tunggu masyarakat juga masih kurang memadai sehingga kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu hambatan yang cukup mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Mufassaroh et al. (2023), keterbatasan fasilitas pelayanan dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan mengurangi kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, beberapa masyarakat menyampaikan bahwa proses pelayanan terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama karena keterbatasan perangkat administrasi yang digunakan pegawai dalam mengolah dokumen pelayanan. Selain itu, kondisi jaringan internet yang kurang stabil juga menyebabkan pelayanan berbasis administrasi digital belum berjalan secara maksimal.

Selain keterbatasan fasilitas, jumlah aparatur pelayanan yang masih terbatas juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Beberapa pegawai harus merangkap pekerjaan lain sehingga beban kerja menjadi cukup tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan terkadang mengalami keterlambatan, terutama ketika pegawai yang bertugas sedang tidak berada di tempat. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal ketika masyarakat yang datang cukup banyak dalam waktu bersamaan. Beban kerja yang tinggi juga mempengaruhi efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan lain yang ditemukan dalam penelitian adalah kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi administrasi berbasis komputer sehingga proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara digital. Padahal perkembangan teknologi informasi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di era modern. Khan (2021) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik di era digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang penting untuk mendukung pelayanan publik yang lebih modern dan efisien.

Selain faktor internal, penelitian juga menemukan adanya kendala yang berasal dari masyarakat. Beberapa masyarakat masih kurang memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum mengurus dokumen di kantor kelurahan. Hal tersebut menyebabkan pegawai harus memberikan penjelasan ulang mengenai persyaratan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah berjalan cukup baik karena didukung oleh adanya prosedur pelayanan yang jelas, koordinasi antarpegawai, komunikasi yang baik, serta motivasi kerja aparatur. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan melalui penambahan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan, struktur organisasi, koordinasi kerja, kesadaran masyarakat, dan kemampuan teknologi yang dimiliki aparatur pemerintah. Oleh karena itu, analisis terhadap faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Faktor pendukung pertama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung adalah adanya kesadaran aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran aparatur menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang baik karena aparatur pemerintah merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur kelurahan memiliki kesadaran yang cukup baik mengenai pentingnya pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas, kesediaan pegawai membantu masyarakat yang mengalami kesulitan administrasi, serta upaya pegawai untuk memberikan pelayanan secara ramah dan sopan kepada masyarakat.

Kesadaran aparatur yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat. Mulyono (2017) menjelaskan bahwa kesadaran aparatur merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik karena berkaitan dengan tanggung jawab dan komitmen pegawai dalam melayani masyarakat. Aparatur yang memiliki kesadaran tinggi terhadap tugas pelayanan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan aparatur yang kurang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya aturan pelayanan yang jelas melalui standar operasional prosedur dan standar pelayanan. Standar pelayanan menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan proses pelayanan administrasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih tertib dan terarah. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah memiliki prosedur pelayanan yang cukup jelas sehingga masyarakat dapat mengetahui tahapan pelayanan yang harus dilakukan. Dengan adanya prosedur pelayanan tersebut, masyarakat memperoleh kepastian mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta waktu penyelesaian pelayanan.

Standar pelayanan sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Rohman dan Larasati (2020) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang profesional dan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai proses pelayanan yang diterima. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, aparatur pemerintah dapat menjalankan tugas pelayanan secara lebih konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, standar pelayanan juga membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan administrasi.

Struktur organisasi yang cukup jelas juga menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung. Pembagian tugas antarpegawai telah dilakukan sesuai dengan bidang kerja masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Pegawai yang menangani administrasi kependudukan memiliki tugas yang berbeda dengan pegawai yang menangani surat menyurat maupun pelayanan umum lainnya. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, setiap pegawai dapat lebih fokus dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan terarah.

Koordinasi antarpegawai juga menjadi faktor pendukung penting dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi antarpegawai di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung berjalan cukup baik melalui komunikasi dan kerja sama dalam menyelesaikan pelayanan administrasi masyarakat. Setiawan (2017) menyatakan bahwa koordinasi merupakan fungsi manajerial yang bertujuan menyelaraskan kegiatan organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, koordinasi yang baik antarpegawai dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan administrasi.

Selain koordinasi, kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor pendukung dalam penelitian ini. Sebagian besar aparatur telah mampu memberikan pelayanan dengan cukup baik kepada masyarakat. Pegawai juga memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik sehingga dapat menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas kepada masyarakat. Dengan kemampuan tersebut, masyarakat merasa lebih nyaman ketika berinteraksi dengan aparatur kelurahan. Menurut Hardiansyah (2020), kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik cenderung mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung. Faktor penghambat utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas pelayanan yang tersedia masih belum sepenuhnya memadai. Ruang pelayanan masih tergolong sempit dan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, jaringan internet, dan ruang tunggu masyarakat masih terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan terkadang berjalan kurang efektif, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak dalam waktu bersamaan.

Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi hambatan yang cukup mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Mufassaroh et al. (2023), keterbatasan fasilitas pelayanan dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat

dan mengurangi kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, beberapa masyarakat menyampaikan bahwa proses pelayanan terkadang membutuhkan waktu cukup lama karena pegawai harus bergantian menggunakan perangkat komputer dan printer untuk menyelesaikan dokumen pelayanan. Selain itu, kondisi jaringan internet yang kurang stabil juga menyebabkan pelayanan administrasi berbasis digital belum dapat berjalan secara optimal.

Faktor penghambat berikutnya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Jumlah pegawai yang tersedia di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung masih belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Akibatnya, beberapa pegawai harus merangkap pekerjaan lain sehingga beban kerja menjadi cukup tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal, terutama ketika pegawai yang bertugas sedang tidak berada di tempat atau ketika masyarakat yang datang cukup banyak.

Keterbatasan jumlah pegawai juga mempengaruhi efektivitas pelayanan publik karena pegawai harus menangani berbagai jenis pelayanan secara bersamaan. Beban kerja yang tinggi menyebabkan pegawai menjadi lebih mudah lelah sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Fahmi (2010), sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan. Oleh karena itu, jumlah pegawai yang memadai sangat diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selain keterbatasan jumlah pegawai, kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi juga menjadi faktor penghambat dalam penelitian ini. Sebagian aparatur masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi administrasi berbasis komputer sehingga pelayanan masih banyak dilakukan secara manual. Padahal penggunaan teknologi informasi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di era modern. Khan (2021) menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik di era digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Dengan adanya teknologi informasi, proses pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan transparan. Namun dalam penelitian ini, keterbatasan kemampuan teknologi aparatur menyebabkan pelayanan digital belum berjalan secara maksimal.

Faktor penghambat lainnya berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan administrasi serta persyaratan dokumen yang harus dipenuhi sebelum mengurus administrasi di kantor kelurahan. Beberapa masyarakat datang tanpa membawa dokumen lengkap sehingga pegawai harus memberikan penjelasan ulang mengenai persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan kurang efisien. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan juga menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai standar pelayanan publik masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, pihak Kantor Kelurahan Lebuay Bandung telah melakukan beberapa upaya perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Upaya tersebut meliputi peningkatan disiplin pegawai, pembinaan aparatur, penambahan fasilitas pelayanan secara bertahap, serta peningkatan koordinasi antarpegawai. Selain itu, pihak kelurahan juga berupaya memberikan informasi pelayanan secara lebih jelas kepada masyarakat melalui penjelasan langsung maupun pemasangan informasi persyaratan pelayanan di kantor kelurahan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga dilakukan melalui upaya peningkatan kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi. Aparatur didorong untuk lebih memahami penggunaan komputer dan aplikasi administrasi agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif. Selain itu, pihak kelurahan juga berupaya meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan seperti penambahan perangkat komputer dan perbaikan jaringan internet guna mendukung pelayanan administrasi berbasis digital.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung seperti kesadaran aparatur, aturan pelayanan yang jelas, struktur organisasi yang baik, koordinasi antarpegawai, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah pegawai yang terbatas, kemampuan teknologi aparatur yang belum optimal, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penambahan fasilitas pelayanan, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lebuay Bandung Kabupaten Lahat secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya prosedur pelayanan yang jelas, sikap aparatur yang ramah, serta

adanya koordinasi antarpegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur kelurahan telah berupaya memberikan pelayanan administratif sesuai kebutuhan masyarakat melalui berbagai jenis pelayanan seperti surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pelayanan umum lainnya. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik meliputi kesadaran aparatur, adanya aturan pelayanan yang jelas, struktur organisasi yang tertata, serta kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut membantu terciptanya pelayanan yang lebih teratur dan cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, jumlah pegawai yang masih terbatas, serta kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Hambatan tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang berjalan lambat dan kurang optimal, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penambahan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta penguatan penerapan standar pelayanan publik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Reference

- Arikunto, S. (1983). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Haryoko, S., dkk. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: UNM Press.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khan, A. (2021). Optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpin di era digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298–305.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2).
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 52–60.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi new normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163.
- Setiawan, A. (2017). *Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Kmac Kyosei Nandya Indonesia* (Skripsi).
- Sudaryono. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2020). *Principles of Management*. Illinois: Irwin Publishing.
- Triana, D. D. (2020). *Penelitian Kelas dalam Pembelajaran*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wekke, I. S., dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Garudhawaca.