

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif *Good Governance*

(Studi Pada Pelayanan Umum Di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar)

Rio Andika Setiawan

Program studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Islam Balitar, Blitar

Email: rioandikasetiawan171200@gmail.com

Wydha Mustika Maharani

Program studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Islam Balitar, Blitar

Email: wydhamustika7@gmail.com

Muhammad Nasyirudin

Program studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Islam Balitar, Blitar

Email: hasanba1620@gmail.com

Korespondensi penulis: rioandikasetiawan171200@gmail.com

Abstract: *The research conducted has the aim of knowing and seeking an overview of the quality of public services in the field of administration regarding the perspective of good governance in public services at the Rembang Village Office, Blitar City. Research conducted using qualitative methods with a case study research approach (case study). Data collection techniques were carried out using participatory observation methods, conducting interviews with selected informants and conducting literature studies and examining data sources from documents related to research. From all the data that has been collected, the researcher processes it using data collection, data condensation, data presentation (information display), and verification of research or conclusions, then the researcher checks the validity of the data using 1) Credibility test which consists of technical triangulation techniques, data source triangulation, time triangulation, 2) transferability tests in which researchers compile research reports by providing detailed, systematic, and reliable descriptions, 3) reliability tests are carried out through a series of audit processes by supervisors and, 4) Objectivity Test (Confirmability) in which the results of this study were tested through a series of examination processes carried out by the supervisor and the team of examiners through the final exam. Based on the results of the study, 1) the quality of public services in the administrative field at the Rembang Kelurahan Office is already good with evidence of the facilities, facilities and infrastructure provided by the Rembang Kelurahan Office being sufficient and supporting public services in public services at the office. In addition, professionalism, timeliness and speed in providing appropriate services are important factors regarding improving the quality of public services; 2) Administrative public services at the Rembang Village Office apply the principles of good governance, namely participation, rule of law, and transparency in public services by involving the community in all service activities, starting from the policy formulation stage to the evaluation level. This can improve the quality of public services and strengthen public trust in the government; 3) Supporting factors in public services in the field of administration at the Rembang Village Office, namely: a) adequate facilities and infrastructure; b) there is professionalism in providing services, as well as being responsive to customers, c) services that are in accordance with operational standards and are not complicated. While the inhibiting factors for public services at the Rembang Village Office are a) the lack of completeness of the requirements brought by the community; b) the public's lack of understanding of the requirements when applying for documents; c) the dissemination of information related to public services is still limited in order to improve public services through quality.*

Keywords: *Quality of public services, Good Governance, Administrative service*

Abstrak: Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui maupun mencari gambaran mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi mengenai perspektif *good governance* pada pelayanan umum Di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *case study research* (studi kasus). Teknik Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode observasi partisipatif, melakukan wawancara dengan informan terpilih serta melakukan studi kepustakaan dan menelaah sumber data dari dokumen terkait penelitian. Dari semua data yang telah terkumpul peneliti mengolahnya menggunakan pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*informasi display*), serta verifikasi penelitian ataupun kesimpulan (*conclusion*), selanjutnya peneliti melakukan pengecekan keabsahan data menggunakan 1) uji Kredibilitas yang terdiri dari teknik Triangulasi teknik, Triangulasi sumber data, Triangulasi waktu, 2) uji transferabilitas yang dimana peneliti menyusun laporan

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 26, 2023; Accepted Agustus 23, 2023

* Rio Andika Setiawan, rioandikasetiawan171200@gmail.com

penelitian dengan memberikan deskripsi secara detail, sistematis, dan terpercaya, 3) uji reabilitas dilakukan melalui serangkaian proses audit oleh dosen pembimbing dan, 4) Uji Obyektifitas (*Confirmability*) yang dimana hasil penelitian ini diuji melalui serangkaian proses ujian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan tim penguji melalui Ujian akhir. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 1) kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang sudah baik dengan dibuktikan adanya fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Rembang sudah cukup memadai dan menunjang pelayanan publik pada pelayanan umum di kantor tersebut. Selain itu, Profesionalisme, tepat waktu, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai merupakan faktor penting mengenai peningkatan kualitas dari pelayanan publik.; 2) Pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang menerapkan prinsip *good governance* yaitu partisipasi, *rule of law*, dan transparansi dalam pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam semua kegiatan jasa, mulai dari tahap perumusan kebijakan hingga tingkat evaluasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah; 3) Faktor Pendukung dalam pelayanan publik pada bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang yaitu: a) sarana dan prasarana yang memadai; b) adanya profesionalisme dalam memberikan pelayanan,serta responsif pada pelanggan, c) pelayanan yang sesuai dengan standar oprasional dan tidak berbelit-belit. Sedangkan faktor penghambat pelayanan pada publik di Kantor Kelurahan Rembang yaitu a) kekurangan kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat; b) kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan saat akan mengajukan permohonan dokumen; c) masih terbatasnya penyebaran informasi terkait pelayanan publik dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui kualitas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan publik, *Good Governance*, Pelayanan administrasi

Pendahuluan

Adanya kualitas yang tinggi pada penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi landasan awal untuk mendapatkan suatu nilai kepercayaan pada masyarakat. Hal ini dapat terwujud apabila pelaku pelayanan terus memberikan jaminan pelayanan yang maksimum yang berhubungan dengan prosedur. Pelayanan bermutu dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat terhadap proses berlangsung pada pelayanan tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mencapai indikasi yang baik bagi pemerintah (*good governance*). *Good governance* memiliki pengertian penting mengenai pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat sekitar. Selaku *goals*, pastinya *good governance* menginginkan tindak metode penyelenggaraan pada pemerintahan yang bermutu, handal serta akuntabel. Tujuan sistem pemerintahan *good governance* adalah suatu tatanan serta sistem pemerintah yang baik serta dapat memberikan kepuasan dalam aspek layanan, mengenai tindak pada prospektif KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Kelurahan merupakan institusi pemerintahan dapat dikatakan bagian terkecil dari lembaga pemerintahan. Salah satunya yakni Kelurahan Rembang yang merupakan bagian dari SKPD Kota Blitar. Kelurahan Rembang merupakan bagian pemerintahan terkecil yang mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Kelurahan Rembang terdapat beberapa pelayanan publik yang dimana salah satunya adalah pelayanan administrasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kelurahan Rembang mengalami kemajuan didalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Rembang yang dimana sebelumnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum maksimal dan sekarang

fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah maksimal. Dalam perihal ini Kantor Kelurahan Rembang sanggup melaksanakan kualitas yang baik serta mempunyai kesadaran serta tanggung jawabnya selaku instansi pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan public yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Dasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi dalam Perspektif *Good Governance* (Studi pada pelayanan umum Di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar)”.’.

Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2014, 59) menerangkan bahwa *service quality* merupakan pemuasan keinginan serta kemauan konsumen dan ketepatan penyampaiannya guna mengimbangi tujuan konsumen. Dengan begitu, 2 aspek meliputi pentingnya mutu pada pelayanan yakni mengenai sesuai dengan harapan (*expected service*) dan pelayanan yang dialami (*perceived service*). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu ekspektasi pelanggan terhadap perusahaan dalam memenuhi kebutuhannya serta persepsi pelanggan pada kemampuan layanan yang diterima oleh pelanggan, seperti keakuratan serta metode penyampaiannya. Apabila kualitas pelayanan baik, maka harapan masyarakat juga akan terpenuhi dan begitupun sebaliknya. Pendapat Parasuraman et al (1988) mengatakan terdapat 22 aspek determinan *service quality* yang diringkas ke pada 5 aspek dominan maupun lebih dikenal dengan sebutan *SERVQUAL*, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta *tangible*.

(1) Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan guna memberikan pelayanan yang profesional serta tepat. Apabila diamati dalam aspek administrasi dalam pelayanan publik, maka suatu layanan yang profesional merupakan ketika seseorang karyawan sanggup memberikan pelayanan yang baik serta membantu penanganan permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan cepat; (2) *Responsiveness*/ daya tanggap adalah kemampuan guna membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat. perspektif ini mefokuskan dalam atensi serta akurasi ketika berhubungan dengan permohonan, persoalan, serta keluhan kesah pelanggan. Setelah itu jika diamati lebih mendalam dalam layanan yang cepat tanggap di suatu penyelenggara pelayanan publik, dapat diamati dari kemampuan pegawai yang cepat memberikan pelayanan pada pelanggan serta cepat menanggulangi keluhan kesah mereka; (3) Jaminan (*assurance*) merupakan wawasan, sopan santun, serta kemampuan pegawai untuk memunculkan keyakinan serta kepercayaan. Aspek ini bisa jadi akan sangat berarti dalam pelayanan layanan yang membutuhkan tingkatan kepercayaan lumayan tinggi. Ilustrasinya semacam di bank, asuransi, serta penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu pada suatu

pelayanan publik, kejelasan jadi perihal yang sangat berarti guna dapat diserahkan kepada masyarakat semacam jaminan keamanan serta kemudahan di dalam menajukan suatu permohonan pengurusan dokumen; (4) Empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individu yang diterima oleh masyarakat. Adanya empati membuktikan bahwa melewati layanan tersebut, masyarakat merasakan bahwa mereka di istimewa serta keinginan mereka bisa dipahami. Dalam melindungi hubungan baik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan perhatian mereka spada pelanggan; (5) Bukti Fisik (*tangibles*) adalah bentuk performa fasilitas, perlengkapan, staff dan bangunannya. Aspek ini mendeskripsikan bentuk fisik dan layanan yang akan diperoleh oleh pelanggan. Ilustrasinya semacam fasilitas kantor, kebersihan serta kenyamanan ruang yang dipakai buat pelayanan dan kerapian penampilan pegawai (Haryanti et al., 2018).

2. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance

Good governance dapat menjadi salah satu alat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Tujuan ini tentunya dapat menjadi stimulus pemerintah untuk mengeluarkan strategi atau metode khusus yang berfungsi sebagai perbaikan sistem guna mencapai tujuan utama, yakni menjadi negara yang *good governance* (Patoni & Haryanti, 2023). Rancangan *good governance* pada dasarnya secara interaksi melibatkan seluruh tingkatan dalam pemerintahan (legislatif, eksekutif, yudikatif, angkatan bersenjata) serta sektor swasta (industri instansi finansial).

Dapat disimpulkan jika *good governance* memiliki maksud aktivitas sesuatu instansi pemerintah yang dilakukan bersumber pada kebutuhan masyarakat serta aturan yang legal guna mewujudkan di mana semua aktivitas masyarakat yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan fakta pada politik, sosial budaya serta ekonomi. Pada tahun 1997, UNDP merumuskan 8 karakteristik dalam melaksanakan pemerintahan yang baik antara lain: 1) Partisipatoris; 2) *Rule of law*; 3) Transparansi; 4) Responsivitas; 5) *Consensus*; 6) Persamaan hak; 7) Ektivitas dan efesiensi; 8) Akuntabilitas

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan *case study research* (studi kasus) (Haryanti, 2019). Teknik Pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatif, melakukan wawancara dengan informan terpilih serta melakukan studi kepustakaan dan menelaah sumber data dari dokumen terkait penelitian. Dari semua data yang telah terkumpul peneliti mengolahnya menggunakan pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*informasi display*), serta penarikan kesimpulan ataupun verifikasi (*conclusion*), selanjutnya peneliti melakukan

pengecekan keabsahan data menggunakan 1) uji Kredibilitas yang terdiri dari teknik Triangulasi teknik, Triangulasi sumber data, Triangulasi waktu, 2) uji transferabilitas yang dimana peneliti menyusun laporan penelitian dengan memberikan deskripsi secara detail, sistematis, dan terpercaya, 3) uji reabilitas dilakukan melalui serangkaian proses audit yang dilakukan oleh pembimbing antara lain dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 dan, 4) Uji Obyektifitas (*Confirmability*) yang dimana hasil penelitian ini diuji melalui serangkaian proses ujian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan tim penguji melalui Ujian akhir.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas pelayanan bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang

Tjiptono Merujuk pada tinjauan teori bahwa kualitas pelayanan publik, terutama dalam bidang pelayanan administrasi dapat menjadi analogi antara tingkatan layanan dengan ekspektasi pelanggan. Dimana pelanggan memiliki harapan tinggi dalam menerima layanan yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tingkat pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan, yaitu pemerintah. Apabila kualitas tak sebaik informasi perusahaan, maka ekspektasi pelanggan akan buruh serta keinginan juga tidak dapat terpenuhi. Hal ini perlu diperhatikan dalam melayani masyarakat sebab dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengatakan terdapat 22 aspek determinan *service quality* yang diringkas ke pada 5 aspek dominan maupun lebih dikenal dengan sebutan *SERVQUAL*, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta *tangible*. (Steven Darwin, et, al., 2014)

A. Dimensi *tangible*

Dimensi *tangible* adalah bentuk performa fasilitas fisik, perlengkapan, staff danbangunannya. aspek ini mendeskripsikan bentuk secara fisik dan layanan yang akan diperoleh oleh pelanggan (Haryanti & Baqi, 2019). Ilustrasinya semacam fasilitas kantor, kebersihan serta kenyamanan ruang yang dipakai buat pelayanan dan kerapian penampilan pegawai. Hasil penelitian menunjukkan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Rembang sudah cukup menunjang pelayanan publik pada pelayanan umum di kantor tersebut dan menciptakan kondisi nyaman saat masyarakat hendak mengajukan pengurusan administrasi di kelurahan.

B. Dimensi *reliability*

Kemampuan guna memberikan pelayanan secara profesional serta tepat.apabila diamati dalam aspek administrasi dalam pelayanan publik, maka suatu layanan yang profesional merupakan ketika seseorang karyawan sanggup memberikan pelayanan yang baik serta membantu penanganan permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan cepat. penelitian

tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Rembang dilakukan secara profesional, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit.

C. Dimensi *responsiveness* / daya tanggap

Pemberi pelayanan yang cepat sesuai kemampuan guna membantu pelayanan. perspektif ini mefokuskan dalam atensi serta akurasi ketika berhubungan dengan permohonan, persoalan, serta keluhan kesah pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Rembang sudah sangat responsive yang dibuktikan pada masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan. Serta pihak kelurahan juga tanggap akan keluhan masyarakat dari call canter maupun melalui RT/RW lalu akan di sampaikan kepada pihak kelurahan dan akan diproses pengecekan data ataupun terjun langsung kelapangan guna mengcrosscek laporan tersebut

D. Dimensi *emphaty*

Kepedulian harus dimiliki setiap penyelenggara pelayanan terhadap penerima layanan. Hal ini menjadikan masyarakat mendapatkan kenyamanan dalam melakukan pengurusan serta keinginan masyarakat dapat terpenuhi. Hal ini dapat menjadikan komunikasi terjalin dengan baik antara pemerintah dengan masyarakat dalam bidang pelayanan adminisitrasi. Hasil penelitian menunjukkan aparatur yang bertugas dibagian pelayan umum sangan sopan dan ramah saat melayani masyarakat.selain itu petugas juga tanggap apabila ada masyarakat yang kebingungan saat akan mengajukan pemohonan dokumen.

E. Dimensi *assurance*

Wawasan, sopan santun, serta kemampuan pegawai untuk memunculkan keyakinan serta kepercayaan. aspek ini sangat berarti dalam pelayanan layanan yang membutuhkan tingkatan kepercayaan lumayan tinggi. Ilustrasinya semacam di bank, asuransi, serta penyelenggaran pelayanan publik. Oleh sebab itu pada suatu pelayanan publik, kejelasan jadi perihal yang sangat berarti guna dapat diserahkan kepada masyarakat semacam jaminan keamanan serta kemudahan di dalam menajukan suatu pemohonan pengurusan dokumen. Hasil penelitian memberikan arahan setiap aparatur yang bertugas dibagian pelayanan umum dituntut untuk berkerja sesuai peraturan serta undang – undang pemerintah yang telah ditetapkan guna membuat masyarakat merasa puas saat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Mengenai kesimpulannya, kualitas pelayanan Di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar sudah sesuai dengan pernyataan ketersediaan sarana serta prasarana memadai. Profesionalisme dalam pemberi pelayanan, serta responsif pada pelayanan masyarakat dengan tindak yang cepat dan sesuai merupakan faktor – faktor penting peningkatan kualitas pelayanan pada publik di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar.

2. Pelayanan publik bidang administrasi Di Kantor Kelurahan Rembang dalam perspektif good governance

Good governance dapat menjadi salah satu alat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Tujuan ini tentunya dapat menjadi stimulus pemerintah untuk mengeluarkan strategi atau metode khusus yang berfungsi sebagai perbaikan sistem guna mencapai tujuan utama, yakni menjadi negara yang *good governance*. Rancangan *good governance* pada dasarnya secara interaksi melibatkan seluruh tingkatan dalam pemerintahan (legislatif, eksekutif, yudikatif, angkatan bersenjata) serta sektor swasta (industri instansi finansial).

Dapat disimpulkan jika *good governance* memiliki maksud aktivitas sesuatu instansi pemerintah yang dilakukan bersumber pada kebutuhan masyarakat serta aturan yang legal guna mewujudkan di mana semua aktivitas masyarakat yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan nilai-nilai social budaya, politik, serta ekonomi. Pada tahun 1997, UNDP merumuskan 8 karakteristik dalam melaksanakan pemerintahan yang baik antara lain: 1) Partisipatoris; 2) *Rule of law*; 3) Transparansi; 4) Responsivitas; 5) *Consensus*; 6) Persamaan hak; 7) Efektivitas dan efisiensi; 8) Akuntabilitas

A. Prinsip partisipasi

Prinsip partisipasi dalam pelayanan publik ditekankan pentingnya peran serta masyarakat dalam semua kegiatan jasa; mulai dari tahap perumusan kebijakan dan penetapan peraturan, tahap implementasi, dan bahkan sampai ke tingkat evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan Kelurahan Rembang memegang prinsip yang dimana pihak kelurahan selalu ada ditengah-tengah masyarakat untuk membantu apabila ada kejadian di masyarakat dan membangun mindset masyarakat bahwa Kelurahan adalah milik masyarakat, Selain itu masyarakat dapat memanfaatkan adanya lembaga kemasyarakatan guna mencari informasi maupun menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Rembang.

B. *Rule of law*

Kepastian hukum dalam pelayanan harus dipastikan bagidemi kualitas pelayanan publik. Negara hukum yang memilikitelah disusun secara partisipatif harus ditegakkan dan dipatuhi oleh pemerintah, swasta, dan juga warga negara tanpa pandang bulu. Hasil penelitian menunjukkan dalam menjalankan tugas, aparatur sudah berkerja sesuai Undang-undang/peraturan pemerintah dan maklumat, visi misi pelayanan yang berlaku agar terciptanya pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrsi.

C. Transparansi

Prinsip ini tersedianya ketersediaan informasi alur pelayanan yang mudah diakses masyarakat, begitu juga kalau pelayanannya tertunda, agar masyarakat akan tahu persis di mana letak masalahnya. Hasil penelitian menunjukkan Kelurahan Rembang berkerja sama dengan lembaga-lembaga masyarakat seperti LPMK/RT/RW guna menyediakan informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, Pihak kelurahan juga menyediakan papan informasi mengenai alur hingga persyaratan permohonan dokumen yang ada di depan ruang pelayanan umum dan melalui akun Instagram official Kelurahan Rembang.

D. Responsivitas

Prinsip ini menuntut penyedia layanan untuk memiliki respons serta kepekaan yang tinggi terhadap keluhan, harapan, maupun masukan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan penelirian yang dilakukan memberikan arahan kepada pihak Kelurahan Rembang sudah sangat responsive yang dibuktikan melalui masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan. Selain itu pihak kelurahan juga tanggap akan keluhan masyarakat dari call center maupun melalui RT/RW lalu akan di sampaikan kepada pihak kelurahan dan akan diproses pengecekan data ataupun terjun langsung kelapangan guna mengcrosscek laporan tersebut

E. Consensus

Pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berdasarkan saling menguntungkan kesepakatan, diikuti dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan kesepakatan. Hasil penelitian menunjukkan setiap terjadi masalah di tengah-tengah masyarakat kelurahan selalu hadir untuk menengahi dan berusaha membantu menyelesaikan masalah agar masalah tersebut tidak bertambah besar.

F. Persamaan hak

Persamaan hak memiliki arti setiap individu dapat mendapatkan pelayanan publik yang sama dan tidak dibedakan. Kesetaraan atau tidak adanya diskriminasi serta tidak memandang perbedaan, seperti status sosial, jabatan, suku, ras, maupun golongan tertentu, termasuk masyarakat yang memiliki penghasilan rendah. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat merasakan pihak Kelurahan Rembang memberikan pelayanan secara adil dan cepat. Selaras dengan keterangan dari bapak lurah yang dimana setiap aparatur dituntut untuk melayani masyarakat tanpa pandang bulu.

G. Ektivitas dan efisiensi

Prinsip efektifitas dan efisiensi adalah untuk mengoptimalkan sumber daya untuk hasil yang lebih baik. Prinsip efektifitas dan efisiensi akan menilai apakah kebutuhan masih bisa dibuat lebih mudah, lebih disederhanakan prosedur, mempersingkat waktu penyelesaian dan

biaya yang lebih murah. Oleh karena itu, jika prinsip efektivitas dan efisiensi diterapkan secara menyeluruh dan konsisten dalam pelayanan publik akan mampu menghadirkan publik yang berkualitas dan unggul pelayanan dan mampu bersaing secara nasional maupun internasional. Hasil penelitian menunjukkan aparatur yang bertugas di pelayanan umum dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak berbelit - belit, mudah, cepat, efisien serta sepadan dengan kebutuhan masyarakatnya sendiri.

H. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas mensyaratkan setiap kegiatan dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik wajib mengimplementasikan sikap akuntabel terhadap kepala unit pelayanan utamanya masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan guna mewujudkan pelayanan yang akuntabilitas pihak Kelurahan sendiri setiap tahun ada rekap kegiatan pelayanan berupa buku agenda surat keluar dan masuk yang dimana dapat diakses langsung melalui pak lurah dan setiap satu tahun sekali juga ada survey indeks kepuasan masyarakat yang diadakan dan hasil yang sudah di bukukan dapat dilihat di pojok baca.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kantor Kelurahan Rembang menerapkan prinsip-partisipasi, rule of law, dan transparansi dalam pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam semua kegiatan jasa, mulai dari tahap perumusan kebijakan hingga tingkat evaluasi. Tidak hanya itu, Kantor Kelurahan Rembang juga menjalankan Prinsip-prinsip good government tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan publik bidang administrasi Di Kantor Kelurahan Rembang Kota Blitar

A. Faktor pendukung

Hasil penelitian menunjukkan sarana dan prasarana yang lengkap dan ramah bagi disabilitas sebagai point utama yang menjadi factor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang. selain itu juga aparatur yang ramah menjadi factor pendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mendapati Sarana prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Rembang menunjang aktifitas pelayanan. fasilitas yang disediakan pun cukup lengkap yang dimana ada ruang laktasi untuk ibu dan bayi, tempat tunggu yang ramah disabilitas, dan pojok baca yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang sedang menunggu antrian.

B. Faktor penghambat

Hasil penelitian menunjukkan masih belum meratanya penyebaran informasi di masyarakat terkait pelayanan seperti, syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen. Selain itu, apa yang dirasakan oleh staff pelayanan yang dimana masih kerap menemui masyarakat yang kurang lengkap persyaratannya dan terpaksa harus kembali untuk melengkapinya. Selain itu, hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat segelintir masyarakat yang terpaksa untuk pulang kembali guna melengkapinya persyaratan setelah diarahkan oleh petugas. Sementara di depan loket pendaftaran terdapat banner yang berisi alur dan persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Rembang

Kesimpulan

Mengenai penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Kelurahan Rembang sudah baik dengan dibuktikan adanya fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Rembang sudah cukup memadai dan menunjang pelayanan publik pada pelayanan umum di kantor tersebut. Selain itu, Profesionalisme, tepat waktu, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, Kantor Kelurahan Rembang juga menerapkan prinsip-partisipasi, rule of law, dan transparansi dalam pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam semua kegiatan jasa, mulai dari tahap perumusan kebijakan hingga tingkat evaluasi. Dalam menjalankan tugas, Kantor Kelurahan Rembang juga menerapkan prinsip rule of law dengan mengacu pada Perwali No. 77 dan maklumat, serta visi misi pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, Kantor Kelurahan Rembang juga menjalankan Prinsip-prinsip good government tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Faktor pendukung utama pada pelaksanaan pelayanan publik terutama di bidang administrasi, Kantor Kelurahan Rembang adalah fasilitas, sarana, dan prasarana yang lengkap dan ramah bagi penyandang disabilitas. Selain itu, aparatur yang ramah juga menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rembang yaitu faktor pertama adalah kurangnya kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat, faktor penghambat kedua adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan saat akan mengajukan permohonan dokumen, faktor penghambat ketiga adalah masih terbatasnya penyebaran informasi terkait pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Abdul Chalik dkk,2015.Pelayanan Publik Tingkat Desa.Yogyakarta,Interperma
- Andy.Parasuraman, A.Berry, L. L.,& Zeithaml,V. A.(1993).More on Improving Service Quality Measurement.Journal of Retailing,69(1),140-147.
- Hayat,2017.Manajemen pelayanan publik,malang:Rajawali Pers
- Haryanti, N. (2019). Metode Penelitian Ekonomi. Bandung: Manggu.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Journal of Sharia Economics, 1(2), 101–128.
- Haryanti, N., Mutohar, P. M., Qomar, M., & Syafi, A. (2018). The Influence Of Experiential Marketing (Sense Marketing , Feel Marketing , Think Marketing , Act Marketing) Against The Quality Of The College Of Religious Islam Negeri (Ptkin) In East Java Indonesia. International Journal of Science, Technology & Management, 3(2), 430–441.
- Patoni, A., & Haryanti, N. (2023). Manajemen Humas dan pelayanan Publik Berbasis Digital. Malang: Empatdua Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menpan No 81 tahun 1993 Tentang Tata Laksana Pelayanan Umum
- Lincoln,Y.S.,&Guba, E.G. (1985).Naturalistic inuiry.Beverly Hills,CA: Sage
- Moenir,H.A.S.2014.Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Bumi Aksara,Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan,Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Sinambela. 2006.Dampak Desentralisasi Terhadap Proses Pengambilan Kebijakan Publik di Indonesia.Handbook Bab 16
- Sugiono, Dr.,Prof.,2009.Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17.Bandung:CV Alfabeta
- Tomuka,S.(2013).PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK.Jurnal Administrasi Negara.
- Zeithaml,V.A.,Berry,L.L.,&Parasuraman, A.(1996).The Behavioral Consequences of Service Quality.Journal of Marketing,60(2),31-46.