



KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TENILO KECAMATAN KOTA BARAT KOTA GORONTALO

PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN TENILO VILLAGE, KOTA BARAT DISTRICT, GORONTALO CITY

Natasya Utina^{1*}, Fenti Prihatini Tui², Yacob Noho Nani³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: tasyautina5@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email: fenti@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: yacobnani@ung.ac.id

*email koresponden: tasyautina5@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.2877>

Abstrack

This study aims to determine and analyze the performance of public services in Tenilo Village, West Kota District, Gorontalo City based on indicators of Service Policy, Human Resources Professionalism, Facilities and Infrastructure, Public Service Information System, Consultation and Complaints, and Innovation in accordance with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 17 of 2017. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the performance of public services in Tenilo Village, West Kota District, Gorontalo City has generally run quite well. In the aspect of Service Policy, services have been implemented in accordance with Standard Operating Procedures (SOP) and applicable provisions. Human Resources Professionalism shows that the apparatus has a friendly attitude, is responsive, and is able to provide services according to its duties and functions, although competency development still needs to be improved. In the aspect of Facilities and Infrastructure, service support facilities are still inadequate so that they require government attention. The Public Service Information System has utilized information media and technology, but its implementation has not been optimal. Consultation and Complaints have been running well through the mechanism of conveying aspirations and resolving public complaints. Meanwhile, in the Innovation aspect, Tenilo Village has made various efforts to develop services, but the innovations implemented still need to be improved through optimization of information technology and the provision of supporting facilities. Based on the results of the study, it can be concluded that the performance of public services in Tenilo Village, West Kota District, Gorontalo City has been implemented quite well, but still requires improvement, especially in the aspects of facilities and infrastructure, utilization of information technology, and development of apparatus competencies so that public services can take place more effectively, efficiently, and provide higher satisfaction to the community.

Keywords: Public Service Performance, Public Service, Human Resources Professionalism, Information Systems, Innovation.



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo berdasarkan indikator Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Pada aspek Kebijakan Pelayanan, pelayanan telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan yang berlaku. Profesionalisme SDM menunjukkan bahwa aparatur memiliki sikap ramah, responsif, serta mampu memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya, meskipun pengembangan kompetensi masih perlu ditingkatkan. Pada aspek Sarana dan Prasarana, fasilitas pendukung pelayanan masih belum memadai sehingga memerlukan perhatian pemerintah. Sistem Informasi Pelayanan Publik telah memanfaatkan media informasi dan teknologi, namun implementasinya belum optimal. Konsultasi dan Pengaduan telah berjalan dengan baik melalui mekanisme penyampaian aspirasi dan penyelesaian keluhan masyarakat. Sementara itu, pada aspek Inovasi, Kelurahan Tenilo telah melakukan berbagai upaya pengembangan pelayanan, namun inovasi yang diterapkan masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi teknologi informasi dan penyediaan sarana pendukung. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo telah terlaksana dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan kompetensi aparatur agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Profesionalisme SDM, Sistem Informasi, Inovasi.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah berusaha memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap publik/masyarakat, pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dimulai dari pemerintahan terbawah yaitu pada Pemerintah Desa/Kelurahan, karena desa/kelurahan merupakan pelayanan yang paling dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan merupakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat garda terdepan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kelurahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kelurahan sangat tergantung pada kinerja aparatnya, sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kelurahan dari kualitas pelayanan yang diterima.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah sebagai pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak maksimal dalam arti dirasakan kurang oleh masyarakat, maka berbagai prasangka negatif masyarakat terhadap pemerintah akan



semakin meningkat yang dapat berakibat kepada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan akan menimbulkan persoalan negatif disana-sini.

Tuntutan ini kemudian direspon oleh pemerintah dengan melakukan berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua bidang, bahkan pelayanan publik dijadikan sebagai salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini. Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah.

Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kelurahan sebagai penyelenggara Pemerintah di Kelurahan. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Berkaca dari permasalahan pelayanan publik maka diperlukan peningkatan kinerja pelayanan publik yang jujur, adil, tanpa pandang bulu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi hal sangat penting mengingat bahwasanya tugas utama dari pegawai di instansi pemerintah adalah melayani masyarakat dengan setulus hati dan ikhlas dengan tidak memanfaatkan jabatan dan wewenang yang diamanahkan. Sehingga untuk mendalami permasalahan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maka fokus penelitian ini yaitu Kinerja Pelayanan publik yang ada di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo.

Timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah menjadi perhatian penting terkait masalah kinerja. Ketika kinerja pegawai rendah maka tentunya pelayanan publik yang diterima masyarakat juga rendah. Maka dari itu, kualitas dari sumber daya manusia (pegawai/aparat pemerintah) mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik adalah wujud dari peran aparatur negara dalam membantu masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan.

Pemerintah Negara sebagai penyedia layanan jasa dan informasi bagi masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan terbaik harus diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari aparatur pemerintah. Keberhasilan penyelenggaraan kinerja pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari kualitas kinerja para pegawai yang telah ditunjukkan.

Untuk mengatasi buruknya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pada suatu organisasi/instansi pemerintahan yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka kualitas pelayanan tersebut telah diatur dalam suatu Surta Keputusan Menteri Pendayaaugunan Aparatur Negara, yakni KepMenpan No. 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dalam hal ini terdiri dari Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasaran, Sistem Informasi, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi.

Kantor Kelurahan adalah salah satu organisasi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik. Kantor Kelurahan Tenilo adalah salah satu kantor Kelurahan yang ada di Kota Gorontalo yang ada. Kantor Kelurahan ini melayani kebutuhan masyarakat terkait pelayanan berbagai surat perizinan, permohonan layanan umum, dan pelayanan dokumen kependudukan. Sebagai organisasi pemerintah, Kantor Kelurahan Tenilo harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat tentunya para pegawai harus melaksanakan tugas, pekerjaan serta tanggungjawabnya sebaik baiknya sehingga menghasilkan kinerja yang baik.



Berikut tabel laporan nilai kinerja tahun 2025 yang ada di ruang lingkup Pemerintahan Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1 :Tabel Laporan Nilai Kinerja 2025

No.	Bulan	Integritas	Etos Kerja	Gotong Royong	Nilai Prestasi Kerja
1.	Januari	26%	40%	10%	76%
2.	Februari	26%	40%	10%	76%
3.	Maret	27%	42%	10%	79%
4.	April	26%	42%	10%	78%
5.	Mei	28%	35%	10%	73%
6.	Juni	26%	57%	10%	96%
7.	Juli	25%	58%	10%	95%
8.	Agustus	27%	48%	10%	85%
9.	September	26%	56%	10%	94%
10.	Oktober	25%	55%	10%	93%
11.	November	26%	49%	10%	85%
12.	Desember	27%	57%	10%	96%

Sumber Data: Kantor Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, Data Tahun 2026

Berdasarkan isi tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil dari nilai kinerja pada Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat kota Gorontalo yaitu belum maksimal jika dilihat dari persen yang ada pada tabel. Nilai persentasi paling tinggi diduduki oleh etos kerja dengan nilai 58% pada bulan Juli 2023, sedangkan untuk nilai presentasi paling rendah yaitu Gotong royong dengan nilai 10% pada 2023.

Berikut tabel laporan program kerja bulan mei tahun 2026 yang ada di ruang lingkup Pemerintahan Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 2: Tabel Laporan Program Kerja Mei 2026

NO	PROGRAM	JENIS KEBUTUHAN
1.	Program pembersihan saluran air	Alat berat yang memadai untuk pelaksanaan program
2.	Program penyediaan sumber air bersih secara merata	Pembangunan saluran air
3.	Program pengadaan fasilitas yang layak untuk taman bacaan masyarakat	Peningkatan/Rehab Bangunan taman bacaan masyarakat

Sumber Data: Kantor Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, Data Tahun 2026

Dilihat dari tabel di atas dapat diketahui terdapat 3 program yang saat ini masih harus dioptimalkan, salah satunya sarana dan prasarana yang masih dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa pegawai yang ternyata terlambat datang padahal jam pelayanan sudah dimulai pukul 08.00, namun ada saja pegawai yang datang lebih dari jam tersebut, kemudian ada juga masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diterima masih belum memuaskan dikarenakan kecepatan pelayanan serta informasi yang kurang akurat terkait syarat serta kelengkapan berkas ketika ingin mengurus dokumen. Peneliti juga mendapatkan informasi dari masyarakat yang mengeluhkan terkait lambatnya kinerja dari pegawai Kantor Kelurahan Tenilo, sehingga membuat masyarakat bertanya serta menanggapi terkait kurang maksimalnya kinerja dari pegawai. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai Kantor Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo belum sesuai dengan harapan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang dapat dilihat dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo dengan fokus penelitian adalah Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tenilo, baik dari aspek sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan, maupun upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tenilo berdasarkan indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017.

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam menyusun proposal adalah dimulai dari proses penyusunan proposal penelitian sampai dengan ujian skripsi. Adapun waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini kurang lebih 7 bulan sejak November 2025 sampai Mei 2026.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015: 15).

Analisis data dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian berdasarkan keadaan data di lapangan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Bogdan dan Biklen (dalam Sugiyono, 2017: 244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017: 246) mengatakan bahwa proses analisis data deskriptif melalui tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan, yaitu: (1) reduksi data atau penyederhanaan data, (2) paparan data, (3) penarikan kesimpulan.

(1) Reduksi Data

Merupakan suatu pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsahan, dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Kegiatan yang dilaksanakan selama reduksi data adalah mendengarkan hasil rekaman wawancara dengan informan, kemudian merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok serta menganalisisnya. Tahapan ini dimaksudkan agar peneliti memperoleh gambaran yang jelas tentang hasil di lapangan, mempermudah dalam mengecek kembali bila diperlukan dan membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Mereduksi data diperlukan untuk membantu peneliti dalam menulis semua data lapangan sekaligus merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok serta menganalisisnya. Untuk memudahkan peneliti dalam melihat Kualitas dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo. Setelah informan diwawancarai, penulis membuat kodifikasi masing-masing misi kemudian memilah-milahnya ke dalam masing-masing perspektif yang diteliti.

(2) Sajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam informasi yang sederhana, selektif, dan membantu pemahaman tentang maknanya. Hal ini dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

(3) Simpulan

Simpulan dapat dilakukan berdasarkan matriks atau bagan yang telah dibuat untuk menemukan pola, topik masalah penelitian, kemudian peneliti membuat simpulan yang bersifat bebas dan terbuka, namun lebih rinci, mengakar dan kokoh.



Pengecekan keabsahan data dilakukan tahapan sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Selain triangulasi, uji kredibilitas yang dipakai yaitu member check, yaitu dari data yang diperoleh maka dikonfirmasi baik kepada individu yang bersangkutan atau kelompok diskusi pemberi data untuk melihat mana data yang disepakati dan mana yang ditolak. Setelah data disepakati bersama, maka pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik, sehingga dapat dijadikan bukti bahwa peneliti telah melakukan member check.

Selanjutnya pengecekan keabsahan data juga dilakukan dengan uji transferability. Transferability dalam penelitian kualitatif adalah nilai transfer yang bergantung pada si pemakai. Oleh karena itu supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Sehingga pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

Pengecekan keabsahan data selanjutnya adalah uji dependability, yaitu audit yang dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Pengecekan keabsahan data selanjutnya adalah confirmability, yaitu menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a) Kebijakan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan pelayanan di Kelurahan Tenilo telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan berbagai ketentuan pelayanan yang berlaku. Penerapan kebijakan pelayanan dilakukan secara fleksibel dengan tetap menyesuaikan kondisi masyarakat di lapangan tanpa mengabaikan aturan yang telah ditetapkan. Kebijakan pelayanan juga menekankan pemenuhan kewajiban administrasi, seperti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta retribusi sampah sebagai salah satu persyaratan pelayanan tertentu. Selain itu, aparat kelurahan berupaya menerapkan prinsip pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan mudah diakses masyarakat.



Meskipun demikian, pelaksanaan kebijakan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Oleh karena itu, kebijakan pelayanan di Kelurahan Tenilo dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Selain itu, hasil penelitian, kebijakan pelayanan di instansi telah dilaksanakan dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar tersebut menjadi pedoman bagi seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara terarah, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberadaan standar pelayanan juga memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta mekanisme pelayanan yang harus dipenuhi.

Penerapan kebijakan pelayanan menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya komitmen pegawai untuk menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan sehingga meminimalkan terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, masyarakat juga memperoleh kepastian mengenai hak dan kewajibannya selama menerima pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami seluruh prosedur pelayanan sehingga memerlukan penjelasan secara langsung dari petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan kebijakan pelayanan saja belum cukup apabila tidak diikuti dengan penyampaian informasi yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.

Selain itu, keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi pegawai dalam menerapkan setiap ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila seluruh pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai standar secara berkelanjutan, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat ketidaksesuaian dalam penerapan kebijakan, maka masyarakat dapat merasakan adanya perbedaan kualitas pelayanan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan terhadap instansi.

Dengan demikian, kebijakan pelayanan tidak hanya dipahami sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai pedoman utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

b) Profesionalisme SDM

Berdasarkan hasil penelitian, profesionalisme sumber daya manusia (SDM) di Kelurahan Tenilo tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tanggap, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Setiap aparatur melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi kelurahan, mulai dari Lurah, Sekretaris, Kepala Seksi, hingga staf pelaksana. Pembagian tugas yang jelas tersebut mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dan meminimalkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Selain itu, aparatur kelurahan juga menunjukkan sikap responsif dalam menangani berbagai keluhan dan permasalahan masyarakat dengan melakukan koordinasi serta turun langsung ke lapangan apabila diperlukan. Kedisiplinan pegawai didukung oleh sistem absensi berbasis finger scan dan mekanisme penggantian tugas apabila terdapat pegawai yang berhalangan hadir, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa pegawai kelurahan dinilai profesional karena mampu memberikan pelayanan secara cepat, ramah, serta segera menindaklanjuti kebutuhan maupun pengaduan masyarakat.

Profesionalisme sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Pegawai telah berupaya memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat, dan sesuai dengan tugas serta tanggung jawab masing-masing. Sikap tersebut mencerminkan adanya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Profesionalisme tidak hanya diukur dari kemampuan teknis pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga terlihat dari kemampuan berkomunikasi, memberikan informasi secara jelas, serta menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Pegawai yang profesional akan mampu



memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan sehingga prinsip keadilan dalam pelayanan publik dapat terwujud.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan, bimbingan teknis, maupun pembinaan yang bertujuan meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan regulasi. Upaya tersebut menunjukkan bahwa organisasi menyadari pentingnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia sebagai investasi jangka panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun demikian, profesionalisme pegawai masih dipengaruhi oleh beban kerja, jumlah pegawai yang tersedia, serta kompleksitas pelayanan yang diberikan. Pada kondisi tertentu, meningkatnya jumlah masyarakat yang mengakses pelayanan dapat menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga harus didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang efektif agar pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, profesionalisme pegawai telah memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang kompeten dan bertanggung jawab mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Namun demikian, aspek pengembangan kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan agar kemampuan aparatur dalam menghadapi perkembangan tuntutan pelayanan publik dapat semakin optimal. Dengan demikian, profesionalisme SDM di Kelurahan Tenilo dapat dikategorikan baik, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek pengembangan kompetensi dan kapasitas aparatur.

c) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Tenilo masih belum memadai dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal. Keterbatasan fasilitas terlihat dari jumlah komputer dan printer yang masih kurang sehingga sering menghambat proses pelayanan administrasi, terutama ketika pelayanan kepada masyarakat berlangsung bersamaan dengan kegiatan penginputan data oleh aparatur. Selain itu, kondisi bangunan kantor dinilai kurang representatif karena memiliki ruang yang sempit, pencahayaan yang kurang memadai, serta kapasitas ruangan yang terbatas untuk menampung masyarakat dalam jumlah banyak saat kegiatan rapat atau sosialisasi. Beberapa informan juga mengungkapkan bahwa kondisi kantor sering terdampak banjir ketika terjadi hujan dengan intensitas tinggi, yang berpotensi mengganggu aktivitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat maupun pegawai. Keterbatasan sarana pendukung lainnya juga menyebabkan masyarakat harus menyediakan sendiri kebutuhan tertentu, seperti fotokopi dokumen administrasi. Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan tersebut, aparatur kelurahan tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, aspek sarana dan prasarana di Kelurahan Tenilo masih memerlukan perhatian dan peningkatan, terutama melalui penambahan peralatan kerja, perbaikan kondisi fisik kantor, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Ketersediaan ruang pelayanan, ruang tunggu, perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang nyaman, cepat, dan efisien. Masyarakat tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari sikap pegawai, tetapi juga dari kenyamanan lingkungan pelayanan yang mereka rasakan selama berada di instansi. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun sebagian besar fasilitas telah tersedia, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Perkembangan



teknologi informasi menuntut instansi untuk terus melakukan pembaruan terhadap perangkat pendukung pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan akurat.

Selain itu, pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang sangat penting. Fasilitas yang tersedia harus selalu berada dalam kondisi baik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pegawai maupun masyarakat. Apabila sarana pelayanan mengalami kerusakan, maka proses pelayanan dapat terganggu dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai harus disertai dengan pengelolaan dan pemeliharaan yang berkelanjutan sehingga mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

d) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi pelayanan publik di Kelurahan Tenilo telah dilaksanakan melalui berbagai media komunikasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pelayanan dan program pemerintah. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui sosialisasi dari rumah ke rumah (door to door), media sosial, aplikasi WhatsApp, surat pemberitahuan, serta pengumuman melalui pengeras suara masjid. Selain itu, kegiatan pendataan masyarakat dan kunjungan lapangan juga dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan berbagai media tersebut menunjukkan adanya upaya dari pihak kelurahan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memastikan informasi pelayanan dapat diterima secara cepat dan tepat. Namun demikian, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum berjalan secara optimal. Meskipun sebelumnya telah terdapat upaya penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dan layanan daring, sistem tersebut masih dalam tahap penyempurnaan sehingga belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Akibatnya, sebagian besar pelayanan dan penyampaian informasi masih dilakukan secara langsung atau melalui media komunikasi sederhana. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan optimalisasi sistem informasi berbasis digital agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian, sistem informasi pelayanan publik telah dimanfaatkan sebagai media untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan, prosedur administrasi, serta perkembangan proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Penerapan sistem informasi memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan karena mampu mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi. Selain itu, penggunaan teknologi juga membantu pegawai dalam mengelola data secara lebih akurat sehingga meminimalkan kesalahan administrasi yang dapat menghambat pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi masih perlu terus dikembangkan. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, pendampingan dari petugas pelayanan tetap diperlukan agar seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara optimal.

Selain meningkatkan kemudahan akses informasi, sistem informasi pelayanan juga mampu meningkatkan transparansi pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui tahapan pelayanan yang sedang diproses. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah karena pelayanan menjadi lebih terbuka dan mudah dipantau.

Oleh sebab itu, pengembangan sistem informasi pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menyesuaikan perkembangan teknologi sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

e) Konsultasi dan Pengaduan

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme konsultasi dan pengaduan di Kelurahan Tenilo telah berjalan dengan cukup baik. Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan berbagai keluhan, saran, maupun permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung kepada aparatur kelurahan. Dalam pelaksanaannya, pihak kelurahan bersikap terbuka terhadap setiap konsultasi yang diajukan masyarakat dan berupaya memberikan arahan, solusi, serta informasi yang dibutuhkan.



Apabila permasalahan yang dihadapi tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh aparaturnya yang bertugas, maka dilakukan koordinasi dengan atasan atau pihak yang berwenang untuk memperoleh solusi yang tepat. Selain itu, penanganan pengaduan yang berkaitan dengan permasalahan sosial dan keamanan masyarakat dilakukan melalui kerja sama antara Lurah, Babinkamtibmas, dan Babinsa sebagai unsur tiga pilar yang berperan dalam menjaga ketertiban dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Dalam beberapa kasus, penyelesaian masalah dilakukan melalui mediasi antara pihak yang berselisih guna mencapai kesepakatan bersama. Keberadaan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) juga menjadi salah satu wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran terkait pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa aparaturnya kelurahan dinilai cukup responsif dalam menindaklanjuti laporan dan keluhan yang disampaikan, baik yang berkaitan dengan pelayanan administrasi maupun permasalahan sosial di lingkungan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak kelurahan untuk memberikan pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi telah menyediakan mekanisme konsultasi dan pengaduan sebagai sarana komunikasi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat. Keberadaan layanan konsultasi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh penjelasan mengenai prosedur pelayanan, sedangkan layanan pengaduan menjadi media bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan terhadap pelayanan yang diterima.

Penyediaan layanan konsultasi dan pengaduan menunjukkan adanya komitmen instansi dalam membangun pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Setiap masukan yang diterima menjadi bahan evaluasi bagi organisasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, efektivitas mekanisme pengaduan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya media pengaduan, tetapi juga oleh kecepatan instansi dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk. Masyarakat akan merasa dihargai apabila setiap pengaduan memperoleh respons yang cepat, jelas, dan disertai dengan solusi yang nyata.

Selain sebagai sarana penyelesaian masalah, konsultasi dan pengaduan juga berfungsi sebagai instrumen evaluasi pelayanan. Melalui berbagai masukan dari masyarakat, instansi dapat mengidentifikasi kelemahan pelayanan sekaligus merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, konsultasi dan pengaduan memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

f) Inovasi

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan publik di Kelurahan Tenilo telah dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang pernah diterapkan adalah penggunaan pelayanan berbasis teknologi informasi pada masa pandemi Covid-19. Pada saat itu, masyarakat dapat mengajukan kebutuhan administrasi melalui tautan (link) yang telah disediakan oleh pihak kelurahan dengan melampirkan dokumen persyaratan secara daring. Selain itu, aparaturnya kelurahan juga memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi untuk mengirimkan informasi maupun dokumen pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor kelurahan. Inovasi lainnya terlihat dari upaya aparaturnya dalam memberikan pelayanan di luar jam kerja apabila terdapat kebutuhan yang bersifat mendesak, seperti pengurusan administrasi untuk masyarakat yang sedang sakit atau membutuhkan pelayanan segera.

Selain itu, hasil penelitian, inovasi pelayanan menjadi salah satu upaya yang dilakukan instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi tidak hanya berupa pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan, pengembangan sistem kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan inovasi memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Melalui inovasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih mudah diakses, dan mampu mengurangi berbagai hambatan administratif yang sebelumnya sering terjadi. Selain itu, inovasi juga mendorong



pegawai untuk lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Namun demikian, inovasi harus terus dikembangkan agar tidak berhenti pada satu bentuk pelayanan saja. Perubahan kebutuhan masyarakat menuntut instansi untuk terus melakukan evaluasi serta menciptakan berbagai pembaruan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Keberhasilan inovasi pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh dukungan pimpinan, kompetensi pegawai, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Apabila ketiga aspek tersebut berjalan secara sinergis, maka inovasi pelayanan akan mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Dengan demikian, inovasi pelayanan tidak hanya menjadi bentuk pembaruan dalam sistem pelayanan, tetapi juga merupakan strategi organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kelurahan juga berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung, kunjungan ke rumah-rumah warga, serta pemanfaatan media sosial dan pengeras suara masjid sebagai sarana penyebaran informasi. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen aparaturnya untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, inovasi pelayanan yang ada masih belum berjalan secara optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan inovasi yang lebih berkelanjutan agar pelayanan publik dapat semakin efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Tenilo Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tenilo telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Aparatur kelurahan berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta menyesuaikan pelaksanaannya dengan kondisi masyarakat di lapangan.

Dalam proses pelayanan, masyarakat diwajibkan memenuhi beberapa persyaratan administrasi, seperti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan retribusi sampah untuk jenis pelayanan tertentu. Meskipun terdapat persyaratan tersebut, aparaturnya tetap berusaha memberikan kemudahan dan tidak mempersulit masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Dari aspek profesionalisme sumber daya manusia, aparaturnya Kelurahan Tenilo telah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pembagian tugas yang jelas berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai, mulai dari lurah, sekretaris, kepala seksi, hingga staf pelaksana. Selain itu, aparaturnya dinilai ramah, cepat, tanggap, dan mampu memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap sikap dan respons pegawai dalam memberikan pelayanan maupun menangani berbagai keluhan yang disampaikan.

Pada aspek kedisiplinan, aparaturnya Kelurahan Tenilo telah menerapkan sistem pengawasan melalui absensi berbasis finger scan dan pembagian tugas yang memungkinkan pelayanan tetap berjalan meskipun terdapat pegawai yang tidak hadir. Koordinasi antarpegawai juga berjalan dengan baik, sehingga tidak terjadi hambatan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, aspek pengembangan kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus berkembang sesuai dengan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Dari aspek sarana dan prasarana, penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan di Kelurahan Tenilo masih belum memadai. Keterbatasan jumlah komputer dan printer, kondisi bangunan kantor yang relatif sempit, pencahayaan ruangan yang kurang memadai, serta kondisi kantor



yang sering terdampak banjir menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keterbatasan tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang kurang optimal, terutama ketika jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan meningkat atau ketika pegawai harus melakukan pekerjaan administrasi dan pelayanan secara bersamaan.

Pada aspek sistem informasi pelayanan, Kelurahan Tenilo telah memanfaatkan berbagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti media sosial, WhatsApp, pengumuman melalui pengeras suara masjid, sosialisasi langsung, dan kunjungan dari rumah ke rumah (door to door). Pemanfaatan berbagai media tersebut menunjukkan adanya upaya dari pihak kelurahan untuk memastikan informasi dapat diterima oleh masyarakat secara luas. Akan tetapi, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum optimal karena sistem pelayanan berbasis digital yang pernah digunakan belum dapat dioperasikan secara maksimal dan masih memerlukan penyempurnaan.

Dalam aspek konsultasi dan pengaduan, Kelurahan Tenilo telah menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan terkait pelayanan publik. Keluhan masyarakat umumnya ditangani secara langsung oleh aparatur kelurahan melalui pendekatan musyawarah dan mediasi. Dalam beberapa kasus tertentu, penyelesaian masalah juga melibatkan unsur tiga pilar yang terdiri atas Lurah, Babinkamtibmas, dan Babinsa. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa kelurahan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada penyelesaian masalah masyarakat.

Selain itu, Kelurahan Tenilo juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang pernah diterapkan adalah penggunaan layanan berbasis daring pada masa pandemi Covid-19 untuk mengurangi kontak langsung antara masyarakat dan aparatur kelurahan. Inovasi tersebut menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Namun, inovasi pelayanan yang ada masih perlu dikembangkan lebih lanjut agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tenilo dapat dikategorikan cukup baik karena aparatur mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif kepada masyarakat. Akan tetapi, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan kompetensi aparatur. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Tenilo dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agripa Fernando Tarigan. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu.
- Ahmad darda, SE. MM dkk, 2022, Anteseden kinerja pegawai, , CV. Eurika media aksara
- Darmansyah Putra. 2013. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.
- Dedy Mulyadi, 2016, Administrasi Publik dan Pelayanan Publik, Bandung, Alfabeta.
- Dina Riskha Ariani dkk. 2020. "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Super Box Industries" Dimensi, Vol. 9, No. 1
- Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erika Revida dkk, 2020. Teori Administrasi Publik, Yayasan kita menulis
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Novita Diana Putri. 2023. Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.



- PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 mengatur tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP).
- Pratiwi, N. (2022). "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital." *Jurnal Governansi*.
- Rahyunir, R. (2015). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia. *PUBLIKA Vol 1 No 2*
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanda, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara Vol 9 No 2*.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, E., & Putra, R. (2021). "Profesionalisme Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik*.
- Syafri, Wirman. 2012. "Studi Tentang Administrasi Publik", Jakarta: Erlangga.
- Warsono, P. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Public Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo. *Jambura Journal Administration And Public service*.