

Standar Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi

Asih Widi Lestari¹, Dewi Citra Larasati², Andriyana Vivi Ciya³

¹Department Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang

^{2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

¹asihwidibagus@lecturer.undip.ac.id, ²citralarasati311@gmail.com, ³andriyanavivi45@gmail.com

Article Info

Article History

Received:

05 November 2024

Accepted:

19 November 2024

Published:

10 December 2024

Kata Kunci

Standar Pelayanan,
Pelayanan Prima,
Kantor Kelurahan

Keywords

Service standards,
Excellent Service,
Kelurahan Office

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk membuat standar pelayanan yang meliputi berbagai aspek seperti prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas. Kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik bersentuhan langsung dengan masyarakat, sehingga terwujudnya pelayanan prima di tingkat desa menjadi sangat penting. Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan prima di Kantor Desa Pandanwangi dengan fokus pada aspek-aspek tersebut, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Pandanwangi telah berupaya memberikan pelayanan prima. Prosedur pelayanan dinilai baik meskipun belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Waktu penyelesaian cukup cepat 5-10 menit apabila persyaratan lengkap. Biaya pelayanan sepenuhnya gratis sesuai ketentuan. Berbagai produk pelayanan meliputi pelayanan kependudukan dan non kependudukan. Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir dinilai sudah memadai. Meskipun sumber daya manusianya masih kurang, kompetensi petugas pelayanan sudah baik. Faktor pendukungnya adalah kekompakan pegawai, fasilitas yang memadai, dukungan masyarakat, dan sinergi petugas-masyarakat yang baik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya petugas, tuntutan masyarakat untuk mempercepat penyelesaian meskipun persyaratan belum lengkap, pemahaman masyarakat terhadap persyaratan masih kurang, dan ketidakseimbangan jumlah petugas dengan antusiasme masyarakat dalam mengakses layanan. Secara keseluruhan, pelayanan prima di Kantor Desa Pandanwangi telah diupayakan meskipun masih terdapat tantangan yang harus diatasi untuk lebih meningkatkan kualitas layanan.

Abstract

Public service is an important aspect of people's lives as regulated in Law Number 25 of 2009. This law requires public service providers to make service standards covering various aspects such as procedures, time, costs, service products, infrastructure, and officer competence. Kelurahan as the vanguard of public services has direct contact with the community, so the realization of excellent service at the village level is very important. This study examines excellent service at the Pandanwangi Village Office with a focus on these aspects, as well as their supporting and inhibiting factors. This research uses a qualitative approach. Data collection is done through interviews,

observation, and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman's interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that the Pandanwangi Village Office has tried to provide excellent service. Service procedures are considered good even though there is no clear Standard Operating Procedure (SOP). The turnaround time is quite fast 5-10 minutes if the requirements are complete. The service fee is completely free according to regulations. Various service products include population and non-population services. Facilities such as waiting rooms, toilets, and parking are considered adequate. Despite the lack of human resources, the competence of service officers is considered good. The supporting factors are employee cohesiveness, adequate facilities, community support, and good officer-community synergy. While the inhibiting factors are the shortage of officers, community demands to speed up the resolution even though the requirements are not complete, public understanding of therequirements is still lacking, and the imbalance in the number of officers with the enthusiasm of the community to access services. Overall, excellent service at the Pandanwangi Village Office has been pursued even though there are still challenges that must be overcome to improve the quality of service further.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Undang-undang tersebut mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk membuat standar pelayanan yang mencakup berbagai aspek, seperti hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, keamanan, keselamatan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi layanan barang, jasa, dan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjaga kelancaran pelaksanaan, diperlukan adanya pembina dan penanggung jawab. Pembina, seperti pimpinan lembaga negara, kementerian, lembaga pemerintah non-kementerian, komisi negara, gubernur, bupati, dan walikota, memiliki tugas pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap penanggung jawab pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan penanggung jawab bertanggung jawab untuk mengkoordinir anggota, memastikan penyelenggaraan sesuai standar pelayanan, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan pelayanan publik kepada pembina dan seluruh kerabat kerja di unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan berbagai jenis layanan, termasuk konsultasi, penyuluhan kepada masyarakat, pengawasan internal, pengelolaan informasi, serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Jika terjadi ketidakmampuan atau kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan, tanggung jawabnya terletak pada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan pelayanan. Untuk memudahkan pelaksanaan berbagai bentuk pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu dapat diimplementasikan, dan kerja sama antar penyelenggara juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan salah satu strategi untuk memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang mengalami penurunan akibat krisis ekonomi yang berkelanjutan saat ini. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk mengidentifikasi target pelanggan dan memahami kebutuhan mereka. Setelah identifikasi dilakukan, jenis-jenis pelayanan dalam suatu organisasi atau unit organisasi dapat diidentifikasi, hasilnya sangat berperan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan menuju pelayanan yang optimal. Pelaksanaan layanan unggul membutuhkan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan memiliki keterampilan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kualitas SDM para pegawai di kantor untuk memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas dalam pelayanan, diperlukan sosialisasi dan arahan kepada pegawai mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang baik.

Secara umum, layanan prima adalah tindakan atau usaha yang dilakukan oleh suatu Perusahaan atau organisasi dengan maksud memberikan layanan yang optimal, bertujuan agar pelanggan atau masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Istilah "pelayanan prima" juga dapat diartikan sebagai "*service excellent*." Bentuk konkret dari layanan prima bervariasi tergantung pada sektor yang dikelola. Menurut para ahli, pelayanan prima diinterpretasikan sebagai terjemahan dari "*service excellent*," yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Istilah ini digunakan karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan.

Kelurahan merupakan bagian dari pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah desa dan dusun, yang dipimpin oleh seorang lurah yang merupakan pegawai negeri sipil (PNS). Setiap wilayah atau daerah memiliki kantor dinas kelurahan yang berperan dalam membantu melayani administrasi kependudukan masyarakat. Di Kelurahan Pandanwangi, berbagai jenis pelayanan disediakan, termasuk pelayanan non-kependudukan dan kependudukan. Kantor Kelurahan Pandanwangi memiliki prasarana yang memadai, tetapi jumlah pegawai tidak proporsional dengan jumlah penduduk Kelurahan, sehingga berdampak pada kurangnya efektivitas pelayanan prima. Kelurahan, sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, memiliki sentuhan langsung dengan masyarakat dari berbagai tingkatan. Oleh karena itu, perlu peningkatan kualitas pegawai di Kelurahan, terutama di Kelurahan Pandanwangi, yang merupakan salah satu dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Malang, yaitu 33.216 jiwa, dengan hanya 8 pegawai.

Dalam realitasnya, Kelurahan Pandanwangi belum memenuhi standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang. Beberapa faktor, seperti ketidakseimbangan jumlah pelaksana dengan jumlah penduduk Kelurahan Pandanwangi, kurangnya pegawai di kelurahan, dan tuntutan masyarakat yang besar terkait penyelesaian berkas, memberikan beban kerja kepada pegawai. Selain itu, adanya pegawai yang sudah pensiun dan belum ada penggantinya juga mengakibatkan Kantor Kelurahan mengalami kekurangan pegawai, yang menjadi alasan kurangnya optimalitas dalam pelaksanaan pelayanan prima. Dari pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menentukan judul yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur standart pelayanan prima di kantor Kelurahan Pandanwangi.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Rohman & Larasati, 2020) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut (Taufiqurokhman dan Evi, 2018) manajemen pelayanan publik

merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan lementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Menurut Mulyono (2017) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Sedangkan menurut Nugroho dan Malik, (2016:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintaha daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan dan melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan bersama dewan perwakilan rakyat republik indonesia dan presiden republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No. 25 tahun 2009. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan Menurut Zainal, dkk, standar pelayanan publik meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Menurut Machali dalam Susan E (2019) “Prosedur adalah perbuatan atau cara kerja dalam segala tindakan atau proses”. “prosedur adalah suatu kegiatan yang tersusun dilakukan oleh dua orang atau lebih, dari satu organisasi atau departemen berdasarkan ketentuan atau pedoman yang berlaku dengan tujuan untuk memudahkan dan melancarkan pekerjaan”

2) Waktu penyelesaian

Menurut Lokabora dan Fithriana (2018) waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengajuan.

3) Biaya pelayanan

Menurut Lokabora dan Fithriana (2018) biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Menurut Lokabora dan Fithriana (2018) produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Menurut Lokabora dan Fithriana (2018) Sarana dan Prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Menurut Lokabora dan Fithriana (2018). Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam dan komprehensif mengenai fenomena standart pelayanan prima di Di Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang. Fokus penelitian meliputi Standart pelayanan prima yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Selain itu, faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan prima juga menjadi fokus penelitian. Informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Staf Pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Pembahasan

Standart Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi

Pelayanan prima merupakan tingkat pelayanan sangat baik yang diharapkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan secara optimal. Kantor Kelurahan Pandanwangi harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati. Menurut Zainal, dkk., untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, penyelenggaraannya dilakukan berdasarkan standar pelayanan publik, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di kantor tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator Sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang secara umum sudah dinilai baik dan sesuai oleh pihak kelurahan maupun masyarakat penerima layanan. Namun, terdapat satu kekurangan yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh Kecamatan sebagai panduan yang jelas bagi petugas dan masyarakat terkait langkah – Langkah pelayanan yang harus diikuti. Akibatnya, masyarakat sering kali harus bertanya berulang kali atau kembali ke kantor kelurahan untuk melengkapi persyaratan administrasi agar pembuatan berkas yang mereka butuhkan dapat segera diselesaikan. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, Kantor Kelurahan Pandanwangi membuat brosur pelayanan yang berfungsi sebagai pengganti sementara SOP sekaligus pengarah bagi masyarakat terkait jenis-jenis layanan yang dapat diakses, persyaratan yang harus dipenuhi, serta prosedur yang harus diikuti. Brosur pelayanan ini memiliki peran penting dalam meningkatkan pemenuhan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pertama, brosur memberikan informasi yang terstruktur dengan baik sehingga membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka dalam mengakses layanan publik. Kedua, brosur berperan sebagai pengarah pelayanan yang memberikan petunjuk praktis bagi petugas untuk memberikan arahan yang konsisten kepada masyarakat. Ketiga, keberadaan brosur pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kelurahan. Meskipun tanpa adanya SOP, prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi tetap dapat berjalan dengan baik. Namun, kehadiran SOP atau brosur pelayanan dapat lebih memudahkan masyarakat dalam memahami dan melengkapi persyaratan, serta meningkatkan kepuasan dan hubungan yang lebih erat antara penyedia layanan dan masyarakat. Brosur pelayanan ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah setempat dengan menyediakan informasi yang lengkap dan mudah diakses bagi masyarakat.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor krusial dalam pemenuhan pelayanan prima kepada masyarakat. Di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, waktu penyelesaian pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat penerima layanan. Apabila persyaratan seperti fotokopi KK, KTP, surat keterangan dari RT/RW setempat, dan lain-lain sudah lengkap, penyelesaian pelayanan dapat dilakukan dengan sangat cepat, hanya dalam waktu 5-10 menit saja. Namun, untuk pengurusan surat-surat tertentu seperti ahli waris, waktu penyelesaiannya memang membutuhkan waktu yang lebih lama, yaitu sekitar 3-4 hari. Hal ini dikarenakan proses yang lebih kompleks dan melibatkan pihak-pihak lain di luar lingkup kelurahan. Faktor lain yang memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan adalah ketersediaan petugas yang berwenang untuk menandatangani dan memproses surat atau berkas yang diajukan oleh masyarakat.

Selain itu, banyaknya antrian masyarakat yang mengurus pelayanan juga dapat memperlambat waktu penyelesaian. Meskipun demikian, pihak Kantor Kelurahan Pandanwangi berupaya untuk memaksimalkan waktu penyelesaian agar dapat diselesaikan secepat mungkin, terutama jika tidak ada kendala dari kelengkapan persyaratan dan ketersediaan petugas yang menangani. Hal ini diakui oleh masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di kantor kelurahan sudah cukup cepat dan baik, meskipun terkadang harus mengantri jika banyak pemohon yang datang pada waktu yang bersamaan. Waktu penyelesaian yang cepat merupakan langkah positif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan pelayanan prima. Ini juga mencerminkan komitmen dan upaya Kantor Kelurahan Pandanwangi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan yang dihadapi, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang dapat memperlambat proses pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan. Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dalam hal waktu penyelesaian, perlu dilakukan secara berkesinambungan. Penyediaan sumber daya manusia yang memadai, peningkatan keterampilan dan kompetensi petugas,

serta optimalisasi system dan prosedur pelayanan merupakan langkah-langkah yang dapat dipertimbangkan untuk menjamin waktu penyelesaian yang lebih cepat dan efisien bagi masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyediaan layanan publik yang berkualitas. Di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sepenuhnya diberikan secara gratis. Kebijakan ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang menetapkan bahwa semua layanan administrasi maupun non-administrasi di tingkat kelurahan tidak boleh memungut biaya atau tarif kepada masyarakat penerima layanan. Pihak kelurahan, termasuk lurah, sekretaris lurah, dan staf pelayanan, menegaskan bahwa mereka tidak pernah meminta pembayaran dalam bentuk apa pun dari masyarakat yang mengurus surat atau berkas di kantor kelurahan. Komitmen untuk memberikan pelayanan gratis ini dilakukan demi memenuhi ketentuan yang berlaku dan untuk menjamin akses layanan yang adil bagi seluruh lapisan Masyarakat tanpa diskriminasi.

Kebijakan pelayanan gratis ini juga diakui dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat penerimalayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi. Warga setempat mengkonfirmasi bahwa mereka tidak pernah dikenakan biaya dalam proses pengurusan surat atau berkas seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar nikah, dan lain sebagainya. Mereka mengapresiasi pelayanan gratis ini yang memudahkan akses mereka terhadap layanan publik tanpa terbebani biaya tambahan. Untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas pelayanan gratis ini, Kantor Kelurahan Pandanwangi juga memasang pengumuman yang menyatakan bahwa semua pelayanan di kantor tersebut tidak dipungut biaya. Langkah ini bertujuan untuk menghindari potensi perilaku petugas yang kurang baik dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dengan pelayanan gratis, Kantor Kelurahan Pandanwangi memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat untuk memperoleh layanan publik yang mereka butuhkan tanpa terbebani biaya tambahan. Kebijakan ini mencerminkan komitmen pemerintah setempat dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas, inklusif, dan adil bagi seluruh warga masyarakat.

4. Produk Pelayanan

Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang menyediakan berbagai produk pelayanan untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat setempat. Produk pelayanan ini mencakup layanan kependudukan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah Domisili, serta layanan non-kependudukan seperti pengurusan Surat Pengantar, Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil, Formulir Izin Penggunaan Tanah Makam, Surat Keterangan Pindah Nikah, Surat Keterangan Nikah, Surat Kuasa, Surat Keterangan Pindah Masuk, Surat Keterangan, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Usaha, dan Surat Pengantar Izin Keramaian. Dalam proses pengurusan produk pelayanan non-kependudukan, masyarakat diwajibkan untuk melengkapi persyaratan seperti surat pengantar dari RT/RW setempat, fotokopi KK, dan fotokopi KTP. Sementara itu, untuk pengurusan produk pelayanan kependudukan, masyarakat tidak perlu melampirkan surat pengantar RT/RW karena proses pengurusannya dilakukan langsung oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas di Kantor Kelurahan Pandanwangi.

Salah satu produk pelayanan yang menjadi sorotan adalah surat pengantar, yang merupakan dokumen resmi yang memberikan izin terkait penggunaan produk atau layanan tertentu. Dalam surat pengantar tersebut, terdapat informasi mengenai produk, tujuan penggunaan, dan persetujuan resmi dari pihak kelurahan. Dokumen ini mencerminkan kerjasama antara pemohon dan pemerintah setempat, serta penting untuk memastikan penggunaan produk layanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Ketersediaan beragam produk pelayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi menunjukkan upaya pemerintah setempat dalam memudahkan akses dan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Hal ini diakui oleh warga setempat yang mengungkapkan bahwa proses pengurusan surat atau berkas di kantor kelurahan berjalan dengan lancar dan tidak menemui kendala berarti, terutama jika persyaratan administrasi sudah lengkap. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat dengan mudah mengurus berbagai keperluan administrasi, baik terkait kependudukan maupun nonkependudukan, tanpa harus menemui kesulitan atau hambatan yang berarti.

Keberadaan produk pelayanan yang beragam dan proses pengurusan yang lancar merupakan wujud nyata dari upaya Kantor Kelurahan Pandanwangi dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana

Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan pihak kelurahan, seperti lurah, sekretaris lurah, dan staf pelayanan, fasilitas yang tersedia meliputi toilet, ruang tunggu, area parkir, komputer, koneksi wifi, dan ruangan kerja yang nyaman. Fasilitas-fasilitas ini sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Masyarakat yang menerima pelayanan di kantor kelurahan tersebut juga mengakui kecukupan dan kenyamanan fasilitas yang disediakan. Mereka merasa ruang tunggu yang berpendingin udara (AC) memberikan kenyamanan saat menunggu. Selain itu, ketersediaan toilet dan area parkir yang luas juga dinilai memadai dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Fasilitas seperti toilet yang bersih, ruang tunggu yang nyaman (baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan), dan area parkir satu atap dengan gedung kantor kelurahan, semuanya turut menunjang pelayanan yang prima. Meskipun terdapat kendala seperti printer yang tidak berfungsi, hal tersebut tidak menghambat tugas petugas pelayanan karena masih ada printer lain yang dapat digunakan. Secara keseluruhan, tidak ditemukan masalah signifikan terkait sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, menghadapi tantangan terkait kompetensi petugas pelayanan karena kekurangan sumber daya manusia. Menurut pihak kelurahan, seperti lurah dan sekretaris lurah, meskipun petugas berusaha melayani dengan semaksimal mungkin, kekurangan staf menjadi kendala, terutama saat pelayanan ramai di pagi hari. Hanya terdapat satu petugas yang bertugas di loket pelayanan. Meskipun demikian, pihak kelurahan mengakui bahwa petugas jarang absen dan berusaha memberikan pelayanan terbaik. Staf pelayanan juga mengkonfirmasi

bahwa mereka tidak pernah kewalahan dalam melayani masyarakat dan selalu berusaha memberikan pengarah dengan baik agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan. Masyarakat yang menerima pelayanan di kantor kelurahan tersebut mengapresiasi kompetensi petugas. Mereka menilai petugas ramah, memberikan pengarah yang jelas, dan tidak membedabedakan dalam memberikan pelayanan. Meskipun terkadang harus menunggu lama saat pelayanan ramai, masyarakat memahami kondisi tersebut dan merasa dilayani dengan baik oleh petugas yang bekerja cekatan. Meski kekurangan sumber daya manusia, pelayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi masih tergolong efektif. Petugas mampu mengatasi situasi saat pelayanan ramai dengan sikap yang sabar dan memberikan pengarah kepada masyarakat yang mengurus surat kebutuhan. Secara keseluruhan, meskipun terdapat keterbatasan jumlah petugas, kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat dinilai baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi

1. Faktor Pendukung

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, Kantor Kelurahan Pandanwangi memiliki beberapa faktor pendukung yang berperan penting. Menurut pihak kelurahan, seperti lurah dan sekretaris lurah, faktor pendukung utama adalah kekompakan dan kerjasama yang baik di antara pegawai. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai serta sinergi yang terbangun antara warga dengan kelurahan juga menjadi faktor pendukung pelayanan prima. Staf pelayanan juga menekankan pentingnya dukungan dari masyarakat dan kerjasama yang solid di antara petugas sebagai faktor pendukung utama. Masyarakat yang menerima pelayanan di kantor kelurahan tersebut mengakui bahwa faktor pendukung pelayanan prima adalah ketaatan mereka dalam mengikuti peraturan yang berlaku, seperti melengkapi persyaratan dalam mengurus surat. Mereka juga menghargai penyampaian informasi yang jelas dari petugas sehingga memudahkan pemahaman. Kerjasama dan kekompakan antara petugas dan Masyarakat menjadi faktor pendukung pelayanan prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi. Adanya saling pengertian dan upaya bersama dari kedua belah pihak memungkinkan proses pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan. Secara keseluruhan,

faktor pendukung pelayanan prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi meliputi kekompakan pegawai, ketersediaan fasilitas yang memadai, dukungan dari masyarakat, serta sinergi dan kerjasama yang baik antara petugas dan masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Kantor Kelurahan Pandanwangi menghadapi sejumlah tantangan dan faktor penghambat yang perlu diatasi. Salah satu faktor penghambat utama yang diungkapkan oleh pihak kelurahan, seperti lurah dan sekretaris lurah, adalah kekurangan sumber daya manusia atau jumlah petugas pelayanan yang tidak memadai. Kondisi ini menyebabkan petugas kewalahan saat pelayanan sedang ramai, terutama di pagi hari ketika banyak masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan. Staf pelayanan juga mengungkapkan bahwa faktor penghambat lain adalah tuntutan dari sebagian masyarakat untuk mempercepat penyelesaian berkas atau dokumen yang diurus, meskipun persyaratan yang dibutuhkan belum lengkap. Situasi ini dapat menimbulkan kendala dalam proses pelayanan karena petugas harus memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku. Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Pandanwangi juga mengakui adanya sebagian warga yang belum sepenuhnya memahami persyaratan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus dokumen atau surat-surat tertentu. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan karena masyarakat harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum pengurusan dapat dilanjutkan. Selain itu, faktor penghambat lain yang dihadapi adalah ketidakseimbangan antara jumlah petugas pelayanan dengan tingginya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Pandanwangi. Kondisi ini dapat menimbulkan kepadatan aktivitas di kantor kelurahan dan berpotensi mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor penghambat pelayanan prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi meliputi kekurangan jumlah petugas pelayanan, tuntutan percepatan penyelesaian berkas dari masyarakat meskipun persyaratan belum lengkap, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat tentang persyaratan yang dibutuhkan, serta

ketidakseimbangan antara jumlah petugas dengan tingginya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan fokus penelitian, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi oleh peneliti tentang Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang yang meliputi indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan, maka dapat disimpulkan: Kantor Kelurahan Pandanwangi telah berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Prosedur pelayanan dinilai baik dan sesuai, meskipun belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga digantikan dengan brosur pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan cukup cepat, yaitu 5-10 menit jika persyaratan lengkap, kecuali untuk pengurusan surat-surat tertentu yang membutuhkan waktu lebih lama. Biaya pelayanan sepenuhnya gratis bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Produk pelayanan yang disediakan beragam, mencakup layanan kependudukan dan non-kependudukan. Sarana dan prasarana seperti toilet, ruang tunggu, area parkir, komputer, dan ruangan kerja dinilai memadai untuk menunjang pelayanan publik. Meski menghadapi kekurangan sumber daya manusia, kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi antara lain faktor pendukung seperti kekompakan dan kerjasama pegawai, ketersediaan fasilitas memadai, dukungan dari masyarakat, serta sinergi dan kerjasama baik antara petugas dan masyarakat. Adapun faktor penghambatnya adalah kekurangan jumlah petugas pelayanan, tuntutan percepatan penyelesaian berkas dari masyarakat meskipun persyaratan belum lengkap, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat tentang persyaratan, dan ketidakseimbangan antara jumlah petugas dengan tingginya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

References

- Lestari, M., & Supriandi, S. (2019). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. *Avicenna: Journal of Health Research*, 2(2), 1–13.
- 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*, IX(2), 94–100. <https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di wilayah Kota Kediri. *JHP 17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 01(02), 251–266.
- Primasari, D., Robby, U. B. I., & Ardiyansah, A. (2024). Kepemimpinan Transformatif dalam Tata Kelola Pegawai di Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 2(1), 68-78.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9 (2), 952–962.
- Taufiqurokhman dan Evi, S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMK Press, Tangerang Selatan. August.
- Wiliamto, K. D., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). *Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang*. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 1-14.
- Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik