

Evaluasi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang

Evaluation Of Apparatus Performance In Public Services In Banjarsari Village, Cipocok Jaya District, Serang City

Aditya Supardan¹, Hilda Herawati²

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pamulang Kampus Serang, Banten, Indonesia^{1,2}

INFORMASI ARTIKEL

Vol. 1, No. 2

Hal : 35-46

Diterbitkan : 12 Desember 2025

KORESPONDENSI

No Handphone : 087888304839

E-mail : herawatihilda25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus evaluasi mencakup aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kinerja aparatur di Kelurahan Banjarsari sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan.

Kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan dan kemudahan prosedur, perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. Responsivitas aparatur terhadap keluhan dan masukan masyarakat juga menjadi sorotan, di mana komunikasi yang lebih efektif dan tindak lanjut yang cepat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, perbaikan sistem prosedur pelayanan, serta peningkatan fasilitas pendukung untuk mencapai pelayanan publik yang prima di Kelurahan Banjarsari.

Kata Kunci: Pelayanan, Penelitian, Publik, Kinerja, Aparatur

Abstract

This research aims to evaluate the performance of apparatus in public services in Banjarsari Village, Cipocok Jaya District, Serang City. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection methods through observation, interviews and documentation. The focus of the evaluation includes aspects of productivity, service quality, responsiveness, accountability and efficiency of the apparatus in providing services to the community. The research results show that in general, the performance of the apparatus in Banjarsari Village is quite good, but there are still several areas that require improvement. Service quality, especially in terms of speed and ease of procedures, needs to be improved to meet the increasingly high expectations of the public. The responsiveness of the apparatus to complaints and input from the public is also in the spotlight, where more effective communication and quick

follow-up are expected to increase public satisfaction. Apart from that, the use of information technology in public services can still be optimized to increase efficiency and transparency. This research recommends ongoing training for officials, improving the service procedure system, and improving supporting facilities to achieve excellent public services in Banjarsari Village.

Keywords: Service, Public, Research, Performance, Apparatus

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk salah satunya ialah bidang administrasi yang dimana masyarakat membutuhkan jangkauan proses untuk mengatasi permasalahan-permasalahan terkait dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Hal ini tentunya sering kali menjadi tempat permasalahan bagi masyarakat karena proses yang lambat dan kurangnya kinerja aparatur pemerintah yang menangani. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Hay et al., 2012) Hal ini menjadikan nya pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah (Rondonuwu et al., 2017).

Tentunya di Indonesia masih banyak pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat akibat proses yang berbelit-belit, kinerja aparatur yang kurang memahami serta adanya kolusi, korupsi dan nepotisme yang terjadi. Hal tersebut terjadi karena kurangnya evaluasi kinerja aparatur, pelatihan serta dilakukan nya reformasi birokrasi pada sistem pelayanan publik. Diketahui bahwa pelayanan publik sering menjadi isu yang disoroti membuat masyarakat berharap pemerintah dapat segera memberikan solusi ataupun kebijakan yang lebih efektif terkait pelayanan publik serta evaluasi kinerja aparatur pemerintah. Salah satunya di daerah Kota Serang yaitu Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya yang dimana kelurahan Banjarsari memberikan pelayanan bagi masyarakat terkait administrasi maupun keluhan. Namun demikian, kinerja aparatur di kelurahan Banjarsari dalam melayani masyarakat masih belum memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu oleh Oleh (Fuy & Ilham, 2025) mengenai evaluatif kinerja pelayanan di satu dinas daerah (studi kasus Lingga); menilai indikator kinerja pelayanan dan rekomendasi perbaikan. Oleh (Wulandari et al., 2022) Kajian terhadap keterkaitan perilaku aparatur dan efektivitas pelayanan publik; menekankan peran regulasi dan manajemen publik. Oleh (Tahir, 2023) Evaluasi kinerja biro pemerintahan provinsi; menyoroti kebutuhan sistem monitoring dan basis data untuk perbaikan kinerja. Oleh D.R.H. Rahmadi Menganalisis bagaimana penilaian kinerja pegawai dilaksanakan dan faktor penghambatnya (kompetensi, sistem, sumber daya manusia).

Menurut teori kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988), mutu pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks pelayanan perekaman e-KTP, teori ini relevan untuk menilai sejauh mana kelurahan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, teori birokrasi (Weber, 1947) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang

baik ditandai oleh efisiensi, kejelasan prosedur, dan kompetensi aparatur. Namun, dalam praktik di Kelurahan Banjarsari, seringkali masih ditemukan birokrasi yang panjang, kurangnya kejelasan informasi kepada warga, serta keterbatasan aparatur dalam mengelola sistem pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan realitas pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap pelayanan perekaman e-KTP di Kelurahan Banjarsari untuk mengetahui akar permasalahan serta mencari solusi yang tepat.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena berfokus pada level kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang hanya menganalisis pada level Disdukcapil kabupaten/kota. Pendekatan mikro ini penting untuk memahami dinamika interaksi sosial, persepsi masyarakat terhadap kinerja petugas, dan efektivitas sistem pelayanan dari perspektif warga.

Penelitian ini sangat penting dilakukan mengingat pelayanan publik ialah salah satu faktor utama dalam adanya interaksi sosial antara masyarakat dengan pemerintahan baik dari segi bentuk sosial, administrasi maupun aduan yang di ajukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kebijakan dan tata kelola administrasi kependudukan yang lebih responsif dan efisien.

Tujuan dari adanya penelitian ini terkait evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, akuntabilitas, dan efisiensi kinerja aparatur di kelurahan. Ini mencakup identifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, serta perumusan rekomendasi perbaikan yang berkelanjutan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang berkaitan dengan masalah sosial atau manusia. Ini berarti bahwa penelitian kualitatif mempelajari budaya suatu kelompok dan mengidentifikasi bagaimana perkembangan pola perilaku penduduk dari waktu ke waktu. Mengamati perilaku masyarakat dan keterlibatannya dalam kegiatan tersebut menjadi salah satu elemen kunci dari pengumpulan data (Gustiana et al., 2022). Penelitian kualitatif melibatkan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti dengan memeriksa kasus per kasus secara rinci, sifat masalah yang diteliti dapat bervariasi, dan untuk memastikan keberhasilan penelitian kualitatif, diperlukan pengumpulan data yang akurat dan lengkap, baik dalam bentuk data primer maupun data sekunder (La'bi'Sallao et al., 2025).

Kesesuaian topik penelitian dan pendekatan yang akan digunakan pada penelitian kali ini dapat terlihat dari prinsip penelitian kualitatif, bahwa kenyataan berdimensi jamak yang artinya ada banyak kemungkinan makna dari setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukan. Dalam hal ini, evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik tidak dapat dijustifikasi oleh peneliti karena peneliti tidak boleh memiliki asumsi atau hipotesis dari tindakan yang kelurahan lakukan sebelum peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dan informasi. Pendekatan kualitatif ini juga menuntut peneliti untuk tidak ikut serta dalam setiap tindakan yang akan dilakukan oleh narasumber pada penelitian ini sehingga data yang diperoleh dapat dihasilkan secara alami.

Menurut (Ridho, 2019) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa

jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode kesiapan peneliti untuk memasuki wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif, pengumpulan datanya menggunakan data yang berupa. Sehingga peneliti mengkaji data yang berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banjarsari. Metode deskriptif menunjukkan cara berfikir secara induktif artinya peneliti mengumpulkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mengenai kegiatan pelayanan perekaman yang ada di kelurahan Banjarsari untuk kemudian mengerucut pada suatu kesimpulan teori. Penelitian kualitatif deskriptif menafsirkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi dalam konteks ini adalah Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banjarsari.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai human instrument artinya peneliti akan mengoptimalkan seluruh panca indra dan kemampuan peneliti dalam mencatat, menanyakan, mendengarkan, melihat dan menyimpulkan berbagai informasi yang dikumpulkan di lapangan. Selain itu, human instrument juga berperan dalam menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Oleh karena itu, peneliti akan terus selalu terlibat dalam proses pengumpulan data yang rencananya akan dilaksanakan di Kelurahan Banjarsari. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum pasti masalahnya, sumber datanya, dan hasil yang diharapkan semuanya belum jelas, sehingga tidak menutup kemungkinan akan adanya perubahan atau disorientasi arah penelitian.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara mendalam dengan masyarakat dan aparatur kelurahan, serta telaah dokumentasi, evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari dapat dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana aparatur mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.1 Tangibles (Bukti Fisik Pelayanan)

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas pelayanan, serta penampilan aparatur. Berdasarkan hasil observasi, Kelurahan Banjarsari telah memiliki fasilitas fisik yang relatif memadai, seperti ruang tunggu yang cukup luas, kursi antrian, papan informasi, serta area parkir yang dapat menampung kendaraan masyarakat. Kondisi fisik bangunan kelurahan terawat dengan baik dan mencerminkan citra institusi pemerintahan yang profesional. Aparatur kelurahan juga terlihat menggunakan seragam dinas sesuai ketentuan, sehingga memberikan kesan formal dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat

Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada aspek pemanfaatan teknologi informasi. Sistem pelayanan masih bersifat manual, sehingga proses administrasi cenderung memakan waktu lebih lama. Papan informasi prosedur pelayanan belum diperbarui secara berkala dan kurang informatif bagi masyarakat awam. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik cukup baik, optimalisasi fasilitas pendukung pelayanan berbasis digital masih perlu ditingkatkan.

1.2 Reliability (Keandalan Pelayanan)

Keandalan pelayanan mengacu pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai janji, tepat waktu, dan minim kesalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Banjarsari pada dasarnya telah berupaya menjalankan tugas sesuai prosedur, namun masih sering terjadi keterlambatan penyelesaian administrasi.

Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa waktu penyelesaian layanan sering kali tidak sesuai dengan estimasi yang disampaikan oleh petugas. Selain itu, masih ditemukan kesalahan administratif, seperti data yang perlu diperbaiki atau pengulangan pengisian formulir. Hal ini menunjukkan bahwa aspek reliability belum berjalan optimal.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan jumlah aparatur, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan teknis bagi aparatur baru. Menurut Weber (1947), birokrasi yang efektif membutuhkan pembagian tugas yang jelas, kompetensi aparatur, serta prosedur kerja yang konsisten. Ketidakterpenuhan aspek ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam kinerja aparatur tentunya harus memiliki respons yang baik terhadap masyarakat dan hal tersebut merupakan aspek krusial untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Saling memberikan respon yang baik tentunya menjadi kannya timbal balik yang tidak merugikan kedua belah pihak baik dalam mengajukan permohonan ataupun pelayanan yang diberikan.

Pelayanan aparatur pemerintah dalam hal administrasi masih belum memberikan respon yang memuaskan bagi masyarakat. Kinerja aparatur pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan, merupakan aspek krusial dalam memastikan kualitas pelayanan publik. Tentunya hal ini sangat mempengaruhi terhadap hubungan aparatur dengan masyarakat. Daya tanggap merujuk pada kecepatan dan ketepatan aparatur dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat, serta kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah secara efektif. Cukup banyak masyarakat yang masih memberikan ranting buruk pada kelurahan Banjarsari seperti yang dikatakan oleh Panji Romadhon yang saat itu ingin meminta surat perizinan resmi harus dihadapi dengan kantor kelurahan yang kosong, padahal ia datang di waktu jam kerja kelurahan *"Jadi hanya tinggal satu orang saja, dan kebetulan tugas disini sebagai petugas kebersihan. Mungkin karena itu yang jaga juga gak bisa melayani masyarakat secara maksimal,"* ujarnya. Ada pun dari seorang ibu pekerja pabrik yang ingin meminta surat izin tidak masuk kerja namun hanya dianggapi dengan acuh dan kurang ramah *"Saya biasanya datang buat bikin surat izin tidak masuk kerja buat nikahin anak saya kesini, tapi mungkin orangnya baru-baru jadi masih bingung sama apa yang saya minta"* jelasnya. Walaupun demikian, masih banyak masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja aparatur di kelurahan Banjarsari cukup baik terhadap masyarakat.

Adapun dari seorang bapak-bapak yang berinisial N mengatakan *"Saya datang ke kelurahan buat mengurus surat perizinan dan saya datang lebih awal tapi saat di layani ada orang yang pakai baju batik sama bawa mobil itu di layani lebih dulu. Disitu saya kesel mbak"*. Karena hal ini, pandangan bapak N memberi nilai kurang baik terhadap respon aparatur serta pelayanan disana. Status masyarakat yang lebih tinggi dan rendah ternyata masih di pergunakan di kelurahan Banjarsari. Walaupun demikian, beberapa faktor lain memungkinkan menjadi salah satu penyebab terjadinya hal tersebut. Dan tentunya data ini diambil hanya dalam sebatas observasi dan wawancara sebagaimana untuk penelitian semata.

1.4 Assurance (Jaminan dan Kepastian Pelayanan)

Tentunya dalam menjalankan tugas serta pelayanan terhadap masyarakat akan ada kepastian ataupun jaminan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai terlihat di kelurahan Banjarsari dengan petugas aparatur yang berjaga sebanyak 5 aparatur yang berjaga untuk melayani masyarakat. Tak lupa pakaian yang di kenakan semua aparatur mengenakan atribut dinas yang rapi. Namun, Standar Operasional Prosedur (SOP) terlihat hanya ditempel di dinding dan jarang dijadikan panduan langsung oleh petugas, yang berpotensi memengaruhi kepastian informasi kepada pemohon.

Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat mayoritas aparatur mampu menjelaskan persyaratan dengan jelas, tetapi sering menggunakan istilah teknis administrasi yang kurang dipahami masyarakat. Yang seperti disebutkan bila kalimat sederhana tetap baik dan tentunya mampu dipahami oleh masyarakat. Seperti saat program penerimaan bantuan sosial (Bansos) seorang ibu-ibu bernama Sanah harus meminta bantuan karena kondisinya yang kurang dalam melihat. Namun ibu Yumi mengatakan *"Petugas nya memang membantu Bu Sanah, tapi petugas nya kurang sabar waktu Bu Sanah salah isi formulir beberapa kali. Namanya juga udah tua, harus sabar ya gak mbak?"*. Dan hal ini tentunya memengaruhi standar yang baik dalam hal kesopanan dan keramahan, yang merupakan elemen penting dari assurance (menciptakan lingkungan yang nyaman dan terjamin). Hasil ini mengindikasikan bahwa aparatur mampu menciptakan kesan positif dan profesional jika di lakukan. Dan tentunya data ini diambil hanya dalam sebatas observasi dan wawancara sebagaimana untuk penelitian semata.

1.5 Empathy (Perhatian dan Kepedulian)

Empathy berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memahami kondisi masyarakat dan memberikan pelayanan secara humanis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap empati aparatur Kelurahan Banjarsari masih beragam. Sebagian aparatur menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat lanjut usia atau masyarakat dengan keterbatasan tertentu, namun sebagian lainnya dinilai kurang sabar dan kurang ramah.

Kurangnya empati aparatur dapat menimbulkan kesan pelayanan yang kaku dan tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Padahal, menurut Wulandari et al. (2022), sikap empati aparatur sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

1.6 Koordinasi Internal Aparatur dalam Mendukung Pelayanan Publik

Koordinasi internal antaraparatur merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa pembagian tugas antaraparatur belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Dalam beberapa kondisi, masyarakat harus menunggu cukup lama karena petugas yang berwenang tidak berada di tempat atau

terjadi saling lempar tanggung jawab antaraparatur. Situasi ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan menurunkan persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan.

Kurangnya koordinasi internal juga menyebabkan informasi pelayanan tidak selalu tersampaikan secara seragam kepada masyarakat. Perbedaan penjelasan antarpetugas terkait persyaratan dan prosedur administrasi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, sehingga mereka harus kembali melengkapi berkas atau mengulang proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa koordinasi kerja dan komunikasi internal aparatur masih perlu diperkuat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih terstruktur dan konsisten.

1.7 Pengaruh Beban Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan

Beban kerja aparatur di Kelurahan Banjarsari turut memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan lapangan, jumlah aparatur yang tersedia tidak selalu sebanding dengan volume masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Pada jam-jam tertentu, terutama di awal dan akhir pekan kerja, terjadi penumpukan pemohon layanan yang mengakibatkan aparatur bekerja dalam tekanan waktu.

Kondisi tersebut berimplikasi pada menurunnya ketelitian, kesabaran, dan keramahan aparatur dalam melayani masyarakat. Aparatur cenderung fokus menyelesaikan pekerjaan secara cepat, namun kurang memperhatikan aspek komunikasi dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak seimbang dapat berdampak pada kualitas pelayanan nonfisik, khususnya pada dimensi responsiveness dan empathy. Oleh karena itu, pengaturan beban kerja yang proporsional menjadi aspek penting dalam upaya peningkatan kinerja aparatur kelurahan.

1.8 Persepsi Masyarakat terhadap Keadilan dalam Pelayanan

Aspek keadilan dalam pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam evaluasi kinerja aparatur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan adanya perlakuan yang berbeda dalam proses pelayanan, baik berdasarkan kedekatan personal, status sosial, maupun waktu kedatangan. Persepsi ketidakadilan ini menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan, meskipun prosedur pelayanan secara formal telah ditetapkan.

Keadilan pelayanan seharusnya tercermin dalam prinsip pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Ketika masyarakat merasa diperlakukan tidak adil, maka kepercayaan terhadap aparatur dan institusi kelurahan akan menurun. Oleh karena itu, aparatur perlu menegakkan prinsip keadilan dan netralitas dalam pelayanan publik agar seluruh masyarakat merasa dihargai dan dilayani secara setara.

1.9 Evaluasi Pelayanan Publik sebagai Upaya Perbaikan Berkelanjutan

Evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan adanya perbaikan yang nyata. Berdasarkan hasil penelitian ini, evaluasi tidak hanya diperlukan pada aspek prosedural, tetapi juga pada aspek sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Masukan, kritik, dan keluhan masyarakat dapat dijadikan sumber informasi penting untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan.

Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, pemerintah kelurahan dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan koordinasi kerja, penguatan disiplin aparatur, serta pengembangan budaya pelayanan yang lebih humanis. Evaluasi yang konsisten akan membantu kelurahan Banjarsari dalam mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi standar administrasi, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara nyata.

1.10 Peran Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur

Kepemimpinan lurah memiliki peran strategis dalam membentuk budaya kerja dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari. Berdasarkan temuan lapangan, gaya kepemimpinan lurah berpengaruh terhadap kedisiplinan aparatur, pembagian tugas, serta pengawasan terhadap proses pelayanan. Kepemimpinan yang tegas dan komunikatif mampu mendorong aparatur untuk bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, lurah berperan sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah daerah dengan implementasi pelayanan di tingkat kelurahan. Ketika lurah aktif melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja aparatur, maka potensi terjadinya pelayanan yang lambat dan tidak konsisten dapat diminimalkan. Sebaliknya, lemahnya pengawasan kepemimpinan berpotensi menimbulkan kelonggaran disiplin kerja aparatur yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik.

1.11 Budaya Kerja Aparatur dan Dampaknya terhadap Pelayanan Publik

Budaya kerja aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan masyarakat masih menjadi tantangan di Kelurahan Banjarsari. Sebagian aparatur masih memandang pelayanan publik sebagai rutinitas administratif semata, bukan sebagai bentuk tanggung jawab moral kepada masyarakat.

Budaya kerja yang kurang adaptif ini berdampak pada rendahnya inisiatif aparatur dalam memberikan informasi tambahan atau solusi alternatif kepada masyarakat. Aparatur cenderung menunggu instruksi dan kurang proaktif dalam membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanaman budaya kerja yang menekankan nilai profesionalisme, integritas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

1.12 Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kelurahan

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan teknologi informasi di Kelurahan Banjarsari masih terbatas dan belum dimanfaatkan secara maksimal. Proses pelayanan administrasi sebagian besar masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan.

Optimalisasi teknologi informasi, seperti sistem antrian digital, pelayanan berbasis aplikasi, atau penyediaan informasi layanan melalui media daring, dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Selain itu, teknologi informasi juga dapat

meningkatkan akuntabilitas aparatur melalui pencatatan data pelayanan yang lebih tertib dan transparan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

1.13 Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman dan akses informasi yang semakin luas. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, serta tidak berbelit-belit. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat berharap aparatur kelurahan mampu memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan.

Harapan tersebut menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah kelurahan untuk melakukan pembenahan pelayanan publik. Ketika harapan masyarakat mampu direspons dengan perbaikan kinerja aparatur dan sistem pelayanan yang lebih baik, maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat. Oleh karena itu, memahami dan merespons harapan masyarakat menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

- a. Profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari. Aparatur yang memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan minim kesalahan administrasi. Sebaliknya, kurangnya penguasaan tugas berdampak pada lambannya proses pelayanan serta ketidakkonsistenan informasi yang diterima masyarakat.
- b. Disiplin kerja aparatur turut memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Ketidaktepatan waktu kehadiran aparatur dan kurang konsistennya jam pelayanan menyebabkan tertundanya proses pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Disiplin kerja yang baik mencerminkan komitmen aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan secara bertanggung jawab.
- c. Komunikasi aparatur dengan masyarakat masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penggunaan istilah teknis dan kurangnya penjelasan yang sederhana menyebabkan masyarakat kesulitan memahami prosedur pelayanan. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu memperlancar proses pelayanan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara aparatur dan masyarakat.
- d. Transparansi pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Kurangnya keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan menimbulkan kebingungan dan persepsi negatif terhadap kinerja aparatur. Transparansi yang baik dapat meningkatkan akuntabilitas aparatur sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.
- e. Beban kerja aparatur yang tidak seimbang dengan jumlah pemohon layanan turut memengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi ini menyebabkan aparatur bekerja dalam tekanan waktu sehingga aspek keramahan dan empati sering terabaikan. Pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.
- f. Kepemimpinan dan pengawasan internal memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi pelayanan publik. Pengawasan yang lemah berpotensi menurunkan disiplin dan tanggung jawab

aparatur, sedangkan kepemimpinan yang aktif dapat mendorong aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Evaluasi yang dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan adanya ketimpangan antara aspek fisik pelayanan dan aspek nonfisik yang berkaitan langsung dengan sikap serta kompetensi aparatur.

Pada dimensi tangibles, Kelurahan Banjarsari telah menunjukkan kinerja yang relatif baik. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu, area parkir, serta penampilan aparatur yang rapi dan sesuai dengan ketentuan, mampu menciptakan kenyamanan dan kesan profesional bagi masyarakat. Kondisi ini memberikan dasar yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Namun, pada dimensi reliability, masih ditemukan berbagai kendala yang berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat. Ketidaktepatan waktu penyelesaian layanan, kesalahan administratif, serta ketidakseragaman informasi menunjukkan bahwa keandalan aparatur belum berjalan secara konsisten. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi teknis aparatur serta penegakan standar operasional prosedur (SOP) secara lebih disiplin.

Selanjutnya, pada dimensi responsiveness, aparatur Kelurahan Banjarsari dinilai belum sepenuhnya responsif dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Meskipun terdapat aparatur yang menunjukkan sikap tanggap dan komunikatif, masih dijumpai kondisi pelayanan yang lambat, kurangnya inisiatif dalam memberikan informasi, serta minimnya penjelasan ketika terjadi keterlambatan pelayanan. Situasi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kelurahan.

Pada dimensi assurance, aparatur pada umumnya mampu memberikan rasa aman dan bebas dari praktik pungutan liar. Namun demikian, keterbatasan pengetahuan aparatur, khususnya aparatur baru, serta penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami masyarakat mengurangi kepastian dan kejelasan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh masyarakat.

Terakhir, pada dimensi empathy, sikap kepedulian dan perhatian aparatur terhadap masyarakat masih bersifat situasional. Sebagian aparatur telah menunjukkan sikap ramah dan membantu, terutama kepada masyarakat lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan tertentu. Namun, masih terdapat aparatur yang kurang sabar dan kurang menunjukkan sikap humanis dalam pelayanan, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa Kelurahan Banjarsari telah memiliki fondasi pelayanan publik yang cukup baik, terutama dari segi fasilitas dan etika pelayanan. Akan tetapi, untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan

profesionalisme aparatur, konsistensi penerapan SOP, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Fuy, R. A. N., & Ilham, R. (2025). *ANALISIS KESIAPAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENUNJANG PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN FRAMEWORK COBIT 2019 (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur)*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Gustiana, R., Hidayat, T., Fauzi, A., & Penulis, K. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (suatu kajian literatur review ilmu manajemen sumber daya manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
- Hay, J., Maximova, K., Durksen, A., Carson, V., Rinaldi, R. L., Torrance, B., Ball, G. D. C., Majumdar, S. R., Plotnikoff, R. C., & Veugelers, P. (2012). Physical activity intensity and cardiometabolic risk in youth. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 166(11), 1022–1029.
- La'bi'Sallao, E., Lonto, A. L., & Biringan, J. (2025). Strategi Guru PPKn Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa di SMP Muhammadiyah 2 Manado. *Tumoutou Social Science Journal*, 2(2), 80–87.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Ridho, A. (2019). Konsep Taubat Menurut Imam Al-Ghazali Dalam Kitab Minhajul 'Abidin. *Aqidah-Ta: Jurnal Ilmu Aqidah*, 5(1), 23–48.
- Rondonuwu, B. C., Lopian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Tahir, I. B. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Archipelago*, 2(1), 46–53.
- Weber, M. (1947). Legitimate authority and bureaucracy. *The Theory of Social and Economic Organisation*, 1, 328–340.
- Wulandari, R., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (2022). EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DUKUH PAKIS KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(01), 7–15.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public Administration: An Action Orientation*. Boston: Cengage Learning.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. (2017). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2016). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Widodo, J. (2017). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Dwiyanto, A., Agus, E., & Bambang, W. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*.

Yogyakarta: Gava Media.

Islamy, M. Irfan. (2017). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.