

Efisiensi Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintah Kelurahan Tlogomas

Agustinus Ghunu^{1*}, Annisa Purwatiningsih², Noora Fithriana³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Email korespondensi: agusgh2020@gmail.com

Abstract: *This qualitative research focused on the timeliness and correctness of the public services of Birth Certificate and Unmarried Letter in the Tlogomas Sub-district to describe the reality of the efficiency of its service effectiveness in providing excellent service. In conducting it, the research gathered primary and secondary data and concluded that the sub-district provided its public services timely and accurately by guiding to Standard Operational Procedures. This research result meant that the Sub-district of Tlogomas providing its public services and effectively reaching its service aims was successful. The effectiveness of those public services brought the sub-district to excellent service in terms of both attitude and attention that were efficient as the officers would be able to be kind and mindful. Therefore, it was viable that the effectiveness of Birth Certificate and Unmarried Letter services in the Sub-district of Tlogomas has already been efficient in delivering public services excellently.*

Keywords: *Effectiveness, Efficiency, Excellent Service, Public Service*

Abstrak: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang berfokus pada ketepatan waktu dan akurasi proses pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah agar dapat memberikan gambaran yang sesungguhnya tentang efisiensi efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Kelurahan Tlogomas. Untuk menunjukkan hal tersebut, penelitian ini mengumpulkan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah pada Kelurahan Tlogomas sudah dilakukan secara tepat waktu dan akurat dengan berpedoman pada SOP. Artinya, Kelurahan Tlogomas berhasil menyelenggarakan pelayanan publik dan mencapai tujuan pelayanannya dengan efektif. Efektivitas pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah membawa Kelurahan Tlogomas pada pelayanan yang prima dari sikap dan perhatian dimana kedua segi ini efisien karena petugas bisa bersikap baik dan perhatian sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah di Kelurahan Tlogomas sudah efisien guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci: *Efektivitas, Efisiensi, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan *top trending issues* di Indonesia karena proses pelaksanaannya masih terkesan statis dan buruk yang disebabkan oleh ketiadaan efisiensi waktu pelayanan dimana masyarakat menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan publik (Amalo, 2019). Sebagai contohnya dalam bidang kesehatan, penelitian Fazrin menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan oleh suatu puskesmas terkesan lamban (Fazrin, 2015). Bahkan dalam pelayanan puskesmas, jaminan kesehatan pun belum merata dimana pada satu kecamatan yang memiliki jumlah Kepala Keluarga Miskin (Gakin) terbesar hanya empat puluh persen saja yang terdaftar sebagai peserta JAMKESMAS (Kurniawan, dkk., 2015) sehingga perlu diadakan kerjasama dengan klinik-klinik swasta dalam pemberian jaminan kesehatan gratis bagi keluarga miskin (Kala, dkk, 2021). Tidak sedikit pula pelaksanaan bantuan lainnya yang masih salah sasaran, seperti pemberian bantuan PKH untuk mengakses kesehatan dan pendidikan yang diberikan kepada warga yang tidak semestinya menerima bantuan (Fajri, dkk., 2022). Padahal, peserta kategori pendapatan rendah atau rentan miskin perlu diprioritaskan sebagai sasaran utama program kesehatan (Solida, dkk, 2021) karena pelaksanaan layanan program jaminan kesehatan untuk masyarakat miskin diharapkan akan membantu penduduk termiskin (Roidah, 2016).

Pelayanan publik adalah pelayanan yang penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Muchsin & Suryanto, 2019). Pelayanan publik yang sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

2009 merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduknya. Undang-undang ini juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. Dengan amanah undang-undang ini, seharusnya Pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat atas pelayanan yang efektif dan efisien dapat tercapai dan terprioritaskan. Dengan kata lain, pelayanan publik baik jasa maupun non-jasa dari penyedia pelayanan selama ini belumlah sesuai dengan harapan masyarakat atau dianggap masih jauh dari harapan dan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit dan profesional (Muslim, 2022). Hal ini disebabkan oleh fakta yang berkebalikan dari harapan dimana pelayanan publik justru tidak efektif, tidak responsif dan tidak berorientasi pada harapan masyarakat (Gumilar, 2020). Fakta ini ditambah lagi dengan keluhan masyarakat terhadap rendahnya pelayanan publik yang dapat ditandai dengan rumitnya dan mahalnnya harga pelayanan, serta sulitnya akses untuk memperoleh pelayanan publik (Firdaus & Lawati, 2020) yang mana keluhan-keluhan ini juga dapat dirasakan dan dilihat langsung ketika berada di tempat pelayanan, serta tidak lepas dari keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media (Sani, 2022).

Indikator pelayanan publik yang tidak termasuk dalam kategori baik yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat berdasarkan hasil penelitian terdahulu adalah kecepatan dan kepastian jadwal petugas pelayanan (Kartikaningdyah, 2012). Sehingga, indikator kecepatan pelayanan perlu menjadi prioritas dalam pelayanan (Yulianti & Wahdah, 2018). Di Puskesmas, unsur pelayanan kepastian jadwal dan kecepatan pelayanan juga masuk kategori kurang baik (Yusnita & Widiyanti, 2017). Padahal fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan memperhatikan mutu pelayanan, akan tetapi terdapat nilai mutu per unsur yang dikategorikan kurang baik seperti unsur kecepatan pelayanan dan unsur ketepatan jadwal waktu pelayanan (Romliyadi & Oxyandi, 2018). Mengenai ketidaktepatan kecepatan dan kepastian waktu pelayanan tidak hanya terjadi pada pelayanan kesehatan, namun juga pada pelayanan administrasi kependudukan (e-KTP) di desa yang diketahui belumlah berjalan secara maksimal karena masih ada aparat pemerintah Desa yang kurang disiplin, serta belum adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah Desa (Erniati, dkk, 2020), serta masih ada kendala berupa kecepatan waktu dan sikap terlambat dalam pelayanan administrasi. Dalam pelayanan administrasi di kantor kecamatan pun, penelitian terdahulu menemukan bahwa petugas melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan (Susanto & Anggraini, 2019). Salah satu faktor penyebab keterlambatan pelayanan adalah *human error*, yaitu petugas loket yang kurang paham (Hersanto, dkk, 2023). Karena aspek kecepatan pelayanan sangat penting sedangkan berdasarkan persentase *weighted score* rendah, maka aspek ini perlu ditingkatkan dan diperbaiki dalam pelayanan publik pada kantor kecamatan (Markoni, 2017). Oleh sebab itu, perlu diberikan pengarahannya di bagian pelayanan (Hersanto, dkk, 2023) atau saran perbaikan melalui pelatihan pelayanan prima (Romliyadi & Oxyandi, 2018).

Fakta-fakta yang kurang baik dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu atau jadwal pelayanan publik yang telah dijabarkan sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik belumlah prima sehingga penyelenggara pelayanan publik melakukan berbagai upaya perbaikan di segala bidang untuk mengoptimalkan pelayanan yang prima pada masyarakat. Dengan demikian, memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pada dasarnya memang menjadi tujuan institusi pemerintah. Apalagi, selama ini layanan administrasi dan surat-menyurat dilakukan dengan sistem konvensional yang dirasa kurang efektif dan efisien, yaitu dengan langsung datang ke lokasi

yang berakibat pada waktu yang cukup lama yang dibutuhkan untuk pemrosesan surat (Syaebani, dkk, 2021). Layanan surat-menyurat merupakan hal penting dalam proses penyelesaian administrasi di masyarakat (Syaebani, dkk, 2021) dan layanan ini diselenggarakan oleh kelurahan dimana kelurahan merupakan suatu instansi yang sangat penting peranannya dalam urusan pelayanan administrasi masyarakat (Tekto & Retnawati, 2022). Sehingga, agar memberikan pelayanan prima dalam layanan surat-menyurat dibutuhkan sistem yang mempermudah layanan (Syaebani, dkk, 2021). Dengan kemudahan layanan, serta penyederhanaan sistem dan prosedur layanan, pelayanan dari suatu instansi yang sudah melakukannya saat ini menurut masyarakat sebagai pengguna relatif prima.

Pada salah satu kelurahan di Kota Malang, pelayanan publik pada bidang administrasi mendapatkan dampak penyebaran virus Covid-19. Walaupun demikian, pelayanan publik mengharuskan seluruh pegawai publik tetap melaksanakan proses pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien dan juga memperhatikan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai efektivitas pelayanan publik di kelurahan di Kota Malang dengan sepuluh indikator efektivitas pelayanan yang meliputi kejelasan, kesederhanaan, akurasi, kepastian waktu, tanggung jawab, keamanan, kelengkapan sarana-prasarana, kedisiplinan, kemudahan akses, serta kenyamanan lingkungan sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai kelurahan dengan ramah dan kompeten (Rahmawati, dkk, 2021). Lebih khusus pada Kelurahan Tlogomas Kota Malang, dapat disimpulkan oleh satu penelitian terdahulu bahwa pelayanan publik di kantor tersebut sudah cukup baik dengan mengimplementasikan pelayanan administrasi yang cepat (Aini, 2019). Oleh sebab itu, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan publik Kelurahan Tlogomas dalam mewujudkan pelayanan prima dari sisi efisiensi kecepatan pelayanan. Hal ini dikarenakan meskipun indikator efektivitas pelayanan publik di Kota Malang sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi masih diperlukan peningkatan efisiensi, efektivitas dan perbaikan layanan dalam administrasi (Rahman, dkk, 2022). Untuk itu, memberikan gambaran efisiensi dari efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan prima Kelurahan Tlogomas menjadi tujuan dari penelitian ini. Fokus perhatian penelitian ini ialah pada ketepatan waktu dan akurasi pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah di Kantor Kelurahan Tlogomas agar hasilnya dapat memberikan gambaran yang sesungguhnya mengenai efisiensi efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima Kelurahan Tlogomas. Hal ini disebabkan oleh tanggung jawab yang harus diberikan oleh aparatur dalam pelayanan prima guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat apalagi dalam bidang administrasi kependudukan, salah satunya Akta Kelahiran (Abror & Hidayah, 2022), dan juga Surat Keterangan Belum Menikah.

Prinsip pelayanan yang prima merupakan sistem yang efektif (*The principle of excellent service is an effective system*) (Purwatiningsih, dkk, 2022) sehingga efektivitas dan efisiensi dapat dijadikan dasar untuk mencapai level pelayanan yang prima. Pelayanan prima atau yang berarti pelayanan yang terbaik merupakan kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Daryanto & Setyabudi, 2014). Dalam melaksanakan pelayanan yang prima, keberhasilannya tidak terlepas dari konsep A-6 yang terdiri dari: *Attitude* (Sikap) yaitu perilaku yang harus ditonjolkan, *Attention* (Perhatian) yakni kepedulian penuh, *Action* (tindakan) yaitu kegiatan nyata yang harus dilakukan, *Ability* (Kemampuan) yakni kemampuan dan keterampilan tertentu dalam bidang pekerjaan yang ditekuni, *Appearance* (Penampilan) yaitu penampilan fisik dan non-fisik yang merefleksikan kepercayaan diri, serta *Accountability* (Tanggung Jawab) yaitu keberpihakan kepada pelanggan (Barata, 2003). Berkaitan dengan akurasi atau ketepatan waktu agar suatu pelayanan menjadi pelayanan yang prima, maka pelayanan tersebut haruslah efektif dengan dicirikan oleh ketepatan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan dan juga akurasi dimana pelayanan publik itu bebas dari kesalahan. Selain itu, efektivitas suatu pelayanan publik dapat

ditunjukkan dengan seberapa jauh instansi dapat mencapai tujuan atau sasaran dari akurasi dan waktu pelayanan yang tepat yang telah ditetapkan di dalam setiap kegiatan layanan. Dalam hal pencapaian tujuan dan sasaran pelayanan publik yang prima, efisiensi juga harus diperhatikan supaya terjadi kesesuaian antara masukan dan keluaran pelayanan. Jadi di dalam penelitian ini, efisiensi yang dimaksudkan adalah hasil perbandingan antara *output* yang dihasilkan dan *input* yang digunakan (Cahyani, dkk, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Tlogomas Kota Malang Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan peneliti sendiri sebagai instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini ialah wawancara dengan empat orang informan, observasi atau pengamatan di lapangan, serta dokumentasi mengenai hal-hal yang difokuskan dalam penelitian ini yaitu ketepatan waktu dan akurasi pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah. Beberapa teknik pengumpulan data digunakan di dalam penelitian ini supaya memperoleh data yang lengkap (Marlinda, dkk, 2017). Selanjutnya, triangulasi teknik dilakukan untuk mengecek keabsahan data primer dan data sekunder yang telah diperoleh dan menganalisisnya dengan Model Interaktif. Analisis data penelitian ini telah melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan memberikan pelayanan prima pada masyarakat sebagai penerima layanan (Jaliyanti, 2018). Secara umum, efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan melalui kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan waktu, biaya maupun mutunya pada pencapaian tujuan, maka hal ini dikatakan efektif (Anugrah, dkk, 2023). Seperti contoh jika dalam pengurusan surat-menyurat dapat diselesaikan dalam waktu yang sangat cepat (10-20 menit) selesai (Marlinda, dkk, 2017), maka dapat dikatakan bahwa pelayanan surat-menyurat sudah efektif. Salah satu indikator pengukuran efektivitas ialah efisiensi yang berhubungan langsung dengan keluaran (*outcome*) yang dikonsumsi oleh pelanggan sehingga agar suatu organisasi bisa bertahan, maka perlu memperhatikan efisiensi (Anugrah, dkk, 2023). Dari pemahaman-pemahaman tersebut, maka efisiensi efektivitas pelayanan publik di dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai keluaran dari suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur Kelurahan Tlogomas untuk mencapai tujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Dalam hal ini, tujuan pelayanan publik di Kelurahan Tlogomas ialah mewujudkan pelayanan yang prima. Pelayanan prima yang dimaksudkan di sini bukan hanya sekedar memberikan layanan-layanan, tetapi juga memerlukan sedikit pelayanan ekstra yang sesuai dengan harapan masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang terbaik (Susetyarsi & Harminingtyas, 2015). Menyelenggarakan pelayanan terbaik berarti melayani dengan sikap ramah dan sabar, perhatian diberikan dalam bentuk mendengar dan memproses keluhan dan keberatan, tindakan cepat, tepat dan interaktif, kemampuan bersesuaian dengan bidang tugas dan fungsi, penampilan fisik petugas berseragam rapi, penampilan non-fisik dengan tutur kata sopan, serta tanggung jawab pelayanan (Fithriana, dkk, 2020).

Keberhasilan melaksanakan pelayanan yang prima pada Kelurahan Tlogomas tidak terlepas dari kemampuan pegawainya dalam melayani masyarakat dalam proses pengurusan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah secara tepat waktu dan akurat. Berdasarkan pendekatan efisiensi efektivitas ini, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi ketepatan waktu, pelayanan

Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah sudah dilakukan secara tepat waktu dengan mengikuti SOP yang ada pada Kelurahan Tlogomas. Terlebih lagi dengan adanya aturan SOP mengenai proses pelaksanaan pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah, maka aparat Kelurahan Tlogomas tidak bisa bekerja semauanya sendiri, justru aparat kelurahan bekerja secara akurat. Prinsip akurasi pelayanan Akta Kelahiran sudah terpenuhi bila produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta memiliki kepastian hukum (Sari, 2016). Di Kota Malang, pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sudah memperlihatkan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat (Rendo, dkk, 2019). Dengan demikian, keakurasian proses dan ketepatan waktu sudah dijalankan dalam pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah di Kelurahan Tlogomas Kota Malang.

Masyarakat mendapatkan kepastian jadwal dan durasi pelayanan dapat menjadi wujud pelayanan prima (Fithriana, dkk, 2020). Hal yang berbeda ditunjukkan oleh hasil penelitian yang membahas mengenai pelayanan Akta Kelahiran di daerah lain dimana masyarakatnya berasumsi tentang ketepatan waktu yang dijanjikan tidak sesuai (Abror & Hidayah, 2022). Rupanya hal ini diakibatkan oleh masyarakat sendiri yang kurang paham dengan prosedur pembuatan Akta Kelahiran anak sehingga menganggap ketepatan waktu penerbitannya lambat, melebihi batas waktu satu minggu. Sesungguhnya, apabila kejelasan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan itu ada, maka waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian (Sari, 2016). Oleh karena itu, bagi masyarakat perlu untuk lebih memahami lagi persyaratan-persyaratan dan SOP yang sudah ditetapkan dalam pembuatan Akta Kelahiran (Abror & Hidayah, 2022). Selain pemahaman masyarakat terhadap SOP dan persyaratan pelayanan, hal lain yang juga membawa dampak baik terhadap tepat waktunya pelayanan administrasi kependudukan seperti Surat Kelahiran dan Surat Nikah ialah pemekaran desa/wilayah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Radiansyah, dkk, 2021). Dengan demikian, wilayah pelayanan harus dekat ke masyarakat, petugas harus menyampaikan jadwal, persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan itu karena berdasarkan hasil penelitian terdahulu, petugas pelayanan yang tidak menentukan jadwal dengan tepat yang disebabkan adanya miskomunikasi akan menjadi sebuah kekurangan (Ramadhany & Meirinawati, 2016), sedangkan masyarakat harus memahami ketiga hal tersebut agar pelayanan Akta Kelahiran, Surat Keterangan Belum Menikah, atau administrasi kependudukan lainnya menjadi lebih akurat dan tepat waktu.

Faktor-faktor yang harus diterapkan oleh suatu instansi dalam memberikan pelayanan prima meliputi: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) (Rohayani, dkk, 2020). Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang prima pada kantor Kelurahan Tlogomas, faktor A-2 yakni *Attitude and Attention* (sikap dan perhatian) digunakan untuk menganalisis hasil dalam penelitian ini. Alasannya karena keberhasilan suatu instansi ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di instansi tersebut sehingga semua petugas pelayanan diharapkan memiliki sikap dan perhatian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian lainnya yang mengidentifikasi prima tidaknya pelayanan publik yang diberikan saat ini di suatu kantor kecamatan dengan A-3 atau tiga prinsip pelayanan prima (Djuka, Fithriana, & Larasati, 2022). Hasil penelitian ini dapat dijabarkan lebih lanjut dari segi yang pertama, yaitu *attitude* (sikap). Sikap (*Attitude*) adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin terjadi di dalam kegiatan pelayanan. Ketika melaksanakan pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas melayani masyarakat dengan penampilan yang serasi. Dalam hal ini, semua petugas di Kelurahan Tlogomas sudah memperlihatkan penampilan yang serasi dan menaati

peraturan tentang penggunaan baju seragam. Contohnya, petugas pelayanan memakai baju PDH hitam putih pada hari Senin sampai hari Rabu dan baju PDH coklat pada hari Kamis. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa petugas melayani masyarakat dengan berpikiran positif. Dalam hal ini, semua petugas di Kelurahan Tlogomas dipastikan melayani dalam keadaan sehat dan berpikir dengan positif, khususnya dalam situasi setelah pandemi seperti saat ini. Masih dalam segi sikap dalam hal petugas melayani masyarakat dengan sikap menghargai, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas tidak lupa menerapkan budaya 5-S dengan memberikan senyuman, mengucapkan salam, menyapa masyarakat, bersikap sopan dan berkata santun. Penerapan budaya ini di kantor kelurahan salah satunya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya setempat dimana kelurahan itu berada, seperti Kantor Kelurahan Cisarupan yang menerapkan 5-S karena terpengaruh oleh falsafah Sunda yaitu Silih Asah, Silih Asih, dan Silih Asuh (Arifani, dkk, 2022). Penerapan 5-S juga bisa berarti penanaman nilai kerendahan hati (norma kesopanan) pada kebudayaan Jawa (Muzayaroh, 2018), serta nilai kemanusiaan dan nilai keadilan membudayakan 5-S (Cahya, dkk, 2021), yang berkaitan dengan kebhinekaan global (Yudha & Aulia, 2023). Dengan demikian, hasil penelitian saat ini dapat menyimpulkan bahwa *Attitude* (sikap) petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tlogomas sudah efisien karena menunjukkan penampilan petugas berseragam yang serasi, petugas melayani dalam keadaan sehat, serta petugas menerapkan kesopanan, kemanusiaan dan keadilan.

Dari segi *attitude* (sikap) petugas pelayanan, hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menunjukkan bahwa petugas melayani masyarakat berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi dengan memakai seragam sesuai dengan ketentuan dan jadwal pemakaian seperti PDH hitam-putih pada hari Senin-Rabu dan PDH coklat pada hari Kamis, petugas juga melayani masyarakat dengan pikiran yang sehat, positif dan logis khususnya dalam situasi pascapandemi saat ini dengan melakukan vaksinasi Covid-19 (Djuka, Fithriana, & Larasati, 2022). Akan tetapi, hasil yang berbeda juga ditunjukkan karena petugas di instansi lain diketahui belum sepenuhnya menerapkan sikap senyum, salam dan sapa (Fithriana, dkk, 2020), bahkan ada petugas di instansi kecamatan yang menggunakan bahasa yang kurang santun atau kurang pantas ditujukan kepada masyarakat sehingga aparaturnya sudah seharusnya menekankan kepada diri sendiri agar bisa melayani masyarakat dengan sikap yang terbaik (Djuka, Fithriana, & Larasati, 2022). Sikap terbaik dapat ditunjukkan dengan penerapan budaya 5-S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) yang mana cukup efektif di kantor kelurahan sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima (Arifani, dkk, 2022). Ketika petugas tidak menerapkan sikap ramah, senyum, salam dan sapa, maka dalam pelayanan prima akan terdapat sedikit kekurangan pada faktor sikap (*attitude*) (Ramadhany & Meirinawati, 2016), sebab pelayanan prima ada hubungan dengan sikap petugas (Rahmatika, dkk, 2021).

Karena menilai pelayanan prima juga bisa dilihat dari sikap SDM di lini terdepan pelayanan kantor kelurahan, maka diperlukan pelatihan perilaku pemberi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima yang dapat diawali dengan perubahan *mindset* melalui afirmasi, visualisasi dan hypnosis atau bisa juga melalui pemahaman materi indikator yang dinilai dalam Penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) oleh Kemenpan-RB (Saputra & Utami, 2017; Saputra & Utami, 2018). Pelatihan lain seperti “*Training Service Excellence*” yang dirancang agar petugas pelayanan kelurahan dapat memiliki teknik, strategi, kreatifitas, keterampilan dan ketulusan dalam bersikap, serta menjaga kondisi mental pikiran bawah sadar para petugas yang bebas dari emosi negatif juga dapat dilakukan guna menciptakan pelayanan yang prima (Faujiah, 2018). Oleh karena itu, *sikap* (*Attitude*) pelayanan prima dapat dibentuk dengan mengikutsertakan para petugas pelayanan dalam berbagai macam pelatihan.

Berikutnya mengenai *attention* (perhatian) yang mana dalam pemberian pelayanan dapat dikatakan sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat yang mencakup kebutuhan dan keinginan masyarakat, ini dapat berupa pelayanan dokumen (Istikomah, dkk, 2021). Meskipun penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa faktor yang tidak ada hubungan dengan pelayanan prima ialah perhatian, tetapi 59,8% masyarakat merasakan pelayanan tidak prima yang mana sebesar 68,2% responden beralasan karena perhatian yang kurang baik (Rahmatika, dkk, 2021). Sehingga di dalam menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi kerja pada pelayanan terbaik (*excellent service*), hendaknya para aparatur sebagai pemegang amanat pelayanan terhadap masyarakat menjadikan masyarakat pusat perhatian layanan karena masyarakat yang pada akhirnya bisa menilai jasa yang diberikan (Prayugo, 2017). Dalam hal memberikan pelayanan prima, seorang aparat harus memperhatikan tiga hal yakni mendengarkan masyarakat, menghargai masyarakat dan mencurahkan perhatian untuk masyarakat. Pertama, *Attention* (perhatian) dengan mendengarkan dan memaknai secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat. Dari segi kesungguhan, hal ini terjadi di Kelurahan Tlogomas dimana petugas selalu memperhatikan secara serius apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah. Pada dasarnya, pelayanan publik di kantor kelurahan harus ditunjukkan dengan keseriusan dan perhatian penuh pegawai terhadap masyarakat (Srimumpuni, dkk, 2023).

Kedua, *Attention* (perhatian) dengan mengamati dan menghargai perilaku masyarakat. Dalam hal menghargai masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah, petugas Kelurahan Tlogomas sudah memberikan perhatian dengan sabar dan telaten. Begitu pula ketika ada masyarakat yang menunjukkan perilaku egois, maka petugas akan memberikan perhatiannya dengan jauh lebih sabar dan lebih telaten. Ketiga, *Attention* (perhatian) dengan mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat. Perhatian secara penuh sudah diberikan oleh petugas Kelurahan Tlogomas kepada masyarakat, yang mana dalam pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah, petugas menjelaskan informasi dengan perhatian penuh agar informasi dapat diserap dengan baik oleh masyarakat. Terlambatnya pemberian informasi akan berakibat terhadap terhambatnya pelaksanaan pelayanan prima sehingga informasi wajib diberikan pada saat akan dimulainya transaksi atau pada saat transaksi akan berakhir (Widaningsih, 2023). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa *attention* (perhatian) petugas pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah di Kantor Kelurahan Tlogomas sudah efisien karena petugas sudah memberikan perhatiannya dengan penuh kesabaran, keseriusan dan kesungguhan untuk melayani kebutuhan dokumen masyarakat.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimana pegawai dari segi perhatian (*Attention*) juga sudah memberikan perhatiannya dengan baik kepada pemohon yang mengurus dokumen yang diperlukan di kantor (Pramono, dkk, 2021). Namun demikian, hasil penelitian saat ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu lainnya yang menunjukkan kendala pelayanan prima pada pelayanan publik di kecamatan dari sisi *attention* (perhatian) petugas yang mana petugas pelayanan belum sepenuhnya mencurahkan perhatian kepada masyarakat karena terbagi dengan telepon seluler ataupun masyarakat lainnya sehingga petugas harus berusaha untuk memusatkan perhatiannya untuk masyarakat dihadapannya (Djuka, Fithriana, & Larasati, 2022). *Attention* (perhatian) penting untuk mengatasi kebutuhan dan kesulitan yang dialami pengguna jasa (Masyi'ah & Sembiring, 2023), seperti saat kasir melihat konsumen membutuhkan bantuan karena barang belanjaan yang terlalu banyak sedangkan kantong plastik yang digunakan oleh konsumen tersebut hanya satu, maka kasir memberikan perhatian dengan menawarkan kantong plastik baru untuk membagi dua barang belanjaan tersebut (Widaningsih, 2023). Selain mematikan telepon dan menomorsatukan masyarakat yang sedang dilayani agar

pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat meningkat, maka pegawai juga dapat selalu memperhatikan masyarakat dengan cara memberikan arahan (Jannah & Meirinawati, 2016). Memberikan perhatian (*Attention*) dalam pelayanan juga dapat dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan keberatan masyarakat yang datang ke kantor, hingga memproses keluhan dan keberatan itu (Fithriana, dkk, 2020). Upaya pelayanan prima dapat pula dilakukan dengan memberikan *attention* yang lebih seperti pada perpustakaan yang dapat berupa jalinan kerjasama yang baik secara intern dan ekstern, bimbingan, serta layanan silang antar perpustakaan (Mujiati, 2019). Lebih khusus dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kelurahan, perhatian dapat ditunjukkan pegawai dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang (Rangan, 2020). Dengan demikian, perhatian (*Attention*) pelayanan prima dari petugas setidaknya dapat diberikan dengan memusatkan perhatian penuh petugas kepada masyarakat tanpa membedakan, mendengarkan dan mengarahkan masyarakat, serta mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat di dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan saat ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa efisiensi efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima Kelurahan Tlogomas sudah baik. Hal ini dikarenakan pegawai pelayanan Kelurahan Tlogomas melayani masyarakat dalam proses pengurusan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Belum Menikah secara tepat waktu dan akurat. Dalam hal ini, efektivitas pelayanan publik Kelurahan Tlogomas tentunya juga efisien karena *attitude* (sikap) petugas pelayanan sudah mengindikasikan penampilan berseragam yang serasi, pelayanan dalam keadaan sehat, serta penerapan kesopanan, kemanusiaan dan keadilan. Selain *attitude* (sikap), *attention* (perhatian) petugas pelayanan Kelurahan Tlogomas juga mengindikasikan efisiensi karena petugas melayani masyarakat dengan perhatian penuh, petugas sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan masyarakat dan petugas juga menghargai keberadaan masyarakat itu sendiri sebagai pihak yang harus dilayani. Dengan kedua indikasi ini, maka pelayanan publik yang prima dapat diwujudkan pada Kelurahan Tlogomas. Perwujudan pelayanan yang prima dapat didukung dengan pemberian pelatihan (*training*) perilaku pegawai kelurahan, serta dengan pemusatan perhatian penuh untuk masyarakat yang sedang berada dihadapan petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>.
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43-57. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>.
- Amalo, C. V. (2019). Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 17-29. <https://doi.org/10.37182/jik.v2i4.39>.
- Anugrah, A., Mamminanga, I., & Putri, A. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84-105. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203>.
- Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A. N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor

- Kelurahan Cisarupan Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59–69. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i1.34>.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Cahya, D., Fauzan, A., & Zubair, M. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila Dalam Membangun Sikap Disiplin Pada Siswa SMAN 1 Sekongkang. *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, 8(2), 81-89. <https://doi.org/10.29303/juridiksiam.v8i2.249>.
- Cahyani, G. A., Cikusin, Y., & Anadza, H. (2021). Efisiensi Layanan Sambat Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 15(8), 1–5.
- Hersanto, C. M., Adiningrum, N. T., R., & Sumarna, D. L. (2023). Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma. *LOGISTIK*, 16(01), 42–53. <https://doi.org/10.21009/logistik.v16i01.34614>.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djuka, W. R., 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.
- Erniati, E., A. S., & Reni, W. O. (2020). Pelayanan Publik E-KTP Di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana. *SELAMI IPS*, 13(1), 54-65. <https://doi.org/10.36709/selami.v13i1.13621>.
- Fajri, A. K., Larasati, D., & Alifkah, S. P. (2022). Analisis Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Keluarga Harapan. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 158-170.
- Faujiah, A. (2018). Service Excellence. *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 4(02), 67–74. <https://doi.org/10.30957/ekosiana.v4i02.30>.
- Fazrin, N. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah. *Publika, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1-12.
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>.
- Fithriana, N., Irwanto, M., & Sugeng, R. (2020). Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi Dan Bangunan Badan Keuangan Daerah. *REFORMASI*, 10(2), 142-150.
- Gumilar, G. G. (2020). Pembangunan Kapasitas Birokrasi dan Penataan Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.35706/jpi.v5i1.3725>.
- Istikomah, I., Kushendar, D. H., Saepudin, A., & Miftahuddin, A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kecamatan Regol Kota Bandung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 63-72. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.403>.
- Jaliyanti, D. (2018). Analisis Penerapan E-Health Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 6(2), 26–34.
- Jannah, M., & Meirinawati. (2016). Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia Di Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes), Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. *Publika Jurnal Administrasi Negara*, 4(5), 1–14.
- Kala, P. R., Hidayat, M., & Arifin, V. N. (2021). Penggunaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Ibu Hamil Penerima Dana PKH (Program Keluarga Harapan) Di Kabupaten Aceh Tengah

- Tahun 2019. *Jukema (Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh)*, 6(2), 106-114. <https://doi.org/10.37598/jukema.v6i2.901>.
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136-147.
- Kurniawan, Y. T., Kanto, S., & Mardiyono, M. (2015). Strategi Optimalisasi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Keluarga Miskin Di Puskesmas Kedamean. *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 18(02), 80-89. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.02.2>.
- Markoni, M. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 1-5. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.234>.
- Marlinda, P., Eka, E., & Ferizko, A. (2017). Efektivitas Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Tampan. *Jurnal Niara*, 10(1), 90-93. <https://doi.org/10.31849/nia.v10i1.1887>.
- Masyi'ah, A. N., & Sembiring, Y. J. (2023). Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1–9. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828>.
- Muchsin, N. H. F. S. S., & Suryanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 113–121.
- Mujiati, M. (2019). Strategi Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan Iain Ponorogo. *Kodifikasi*, 13(2), 321-336. <https://doi.org/10.21154/kodifikasi.v13i2.1728>.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31-40. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.
- Muzayroh, I. (2018). Pelestarian Kebudayaan Daerah Jawa Tengah. *Seminar Nasional Keindonesiaan III Tahun 2018 “Penguatan SDM Di Era Disrupsi Teknologi Melalui Pendidikan,”* 769–776.
- Pramono, T., Susanto, D., & Widiarti, E. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(2), 177-185. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2069>.
- Prayugo, A. (2017). Membangun Kualitas Jasa Layanan Publik Berorientasi Pelanggan: Suatu Telaah Teoritis. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*, 4(2), 143–174. <https://doi.org/10.55745/jwbp.v4i2.80>.
- Purwatiningsih, A., Lestari, A. W., & Dhuhaniyati, L. (2022). Implications Of Healthcare System In Singapore And Malaysia As Interesting Lessons Towards Primary Service Innovation For Indonesia. *ASKETIK*, 6(1), 16-28. <https://doi.org/10.30762/asketik.v6i1.185>.
- Radiansyah, R. R., Widiyaningrum, W. Y., & Sukaryo, Y. (2021). Efektivitas Pemekaran Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(3), 61-76.
- Rahman, F., Sobari, W., & Pohan, I. A. (2022). Membudayakan Inovasi Pelayanan Publik: Refleksi Atas Upaya Pemimpin Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Di Pemerintah Kota Malang. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 250-268. <http://dx.doi.org/10.26905/pjiap.v7i2.8447>.

- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N. E. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, 540–549.
- Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 14–21.
- Ramadhany, B. M., & Meirinawati. (2016). Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik. *Publika*, 4(8), 1–9.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- Rendo, R. F. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 22–28.
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Pragholapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>.
- Roidah, I. (2016). Evaluasi Kebijakan Pengentasan Kemiskinan Dalam Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal AGRIBIS*, 12(14), 39–47.
- Romliyadi, & Oxyandi, M. (2018). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2018. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 8(0), 1–13. <http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/90/75>
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>.
- Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta LPM*, 20(2), 61–66. <https://doi.org/10.23917/warta.v20i2.4054>.
- Saputra, T., & Utami, B. C. (2018). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *ETHOS (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian)*, 6(2), 180–185. <https://doi.org/10.29313/ethos.v6i2.2489>.
- Sari, I. L. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 4(2), 2711–2725.
- Solida, A., Noerjoedianto, D., Mekarisce, A. A., & Widiastuti, F. (2021). Pola Belanja Kesehatan Katastropik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Jambi. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 10(04), 209–215.
- Srimumpuni, A. S., Suwardi, S., & Sardjono, H. S. (2023). Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. *Jl@P*, 12(2), 195–209. <https://doi.org/10.33061/jp.v12i2.9008>.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>.
- Susetyarsi, T. H., & Harminingtyas, R. (2015). Analisis Pengaruh Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Prima Sekar Sejahtera Di Kabupaten Batang. *JURNAL STIE SEMARANG*, 7(2), 51–68.
- Syaebani, A., Tyasmala, D. V., Maulani, R., Utami, E. D., & Wahyuni, S. N. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat (SIRA) Berbasis Website Dengan

- Menggunakan Framework Codeigniter. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 59–65. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.446>.
- Tekto, T. P. A. L., & Retnawati, L. (2022). Jurnal Skripsi Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Berbasis Web Di Kelurahan Soho (TEKTO). *Melek IT : Information Technology Journal*, 8(1), 47–58. <https://doi.org/10.30742/melekitjournal.v8i1.204>
- Widaningsih, S. (2023). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Kasir Di Toserba Griya Pasteur Bandung. *ATRBIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 9(1), 157–164. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v9i1.1325>.
- Yudha, R. A., & Aulia, S. S. (2023). Penguatan Karakter Kebhinekaan Global Melalui Budaya Sekolah. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 596–604.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.472>.
- Yusnita, & Widiyanti, D. (2017). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tegal Angus Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 5(1), 51-56. <https://doi.org/10.29313/gmhc.v5i1.1990>.