

## Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon

Iksan<sup>1\*</sup>, Zainal A. Rengifurwarin<sup>2</sup>, Jeanly Waisapy<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Adminstrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Email: [iksanparia@mail.com](mailto:iksanparia@mail.com) <sup>1\*</sup>

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan gambaran mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Publik, serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya di Kantor Kelurahan Honipopu Kota Ambon. Informan penelitian ini berjumlah 10 orang. Data dibutuhkan dalam penelitian ini, dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data berhasil dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan bantuan teknik analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan, Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Kelurahan Honipopu Kota Ambon sudah cukup baik, namun belum optimal secara menyeluruh, seperti: 1) Layanan lisan, 2) Layanan tulisan, 3) Layanan tindakan yang berbentuk Administrativ. Disisi lain yang menjadi faktor pendukung dan penghambatnya yaitu, 1) Adanya Tujuan Yang Jelas, 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia, 3) Fleksibilitas Kerja, 4) Adanya Partisipasi Masyarakat, 5) Adanya Kepuasan. Implikasi dari penelitian ini, bahwa jika hendak meningkatkan efektivitas sistem pelayanan publik pada suatu kantor kelurahan, maka perlu dikembangkan secara optimal faktor pendukungnya, dan faktor penghambatnya.*

**Keywords:** Efektivitas, Sistem, Pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu hal penting dan bersifat strategis yang memperoleh perhatian yang luas dari berbagai kalangan pemerintahan untuk dapat mengangkatkannya dengan lebih baik dan optimal pada setiap organisasi publik atau pemerintahan. Karena itu tinggi atau rendahnya tingkat efektivitas pemberian pelayanan publik di suatu organisasi pemerintahan dapat menjadi ukuran atau barometer yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau prestasi yang dicapai sebagaimana yang diharapkan bersama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam

melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Saputro, 2015). Menurut (Mansyar & Sadad, 2016) pelayanan bermutu, adalah merubah sikap dan perilaku petugas. Perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi (Purwanto et al., 2020). Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut (Nur'ani, 2021).

Suatu organisasi di katakan berhasil, dapat di ukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai

tujuan yang sudah ditetapkan (Tangkilisan, 2007: 138). Pada dasarnya efektivitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tempat ketepatan aparat penyelenggara dalam proses pemberian pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administrative, baik yang secara lisan maupun tulisan pada tiap warga masyarakat atau penduduk yang memiliki kepentingan dan kebutuhan pada suatu organisasi publik atau organisasi pemerintahan sesuai dengan ketentuan waktu dan standar kerja yang telah ditetapkan.

Secara teoritis terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi dan menjadi faktor pendukung atau penghambat terhadap tinggi atau rendahnya tingkat efektivitas pelayanan publik oleh para aparat penyelenggara pelayanan tersebut di berbagai organisasi publik atau organisasi pemerintahan, termasuk pada organisasi pemerintahan suatu kelurahan. Karena jika suatu organisasi belum efektif dalam pemberian pelayanan kepada warga masyarakat sesuai harapan dan kebutuhannya, maka perlu di telusuri faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

Faktor-faktor yang menjadi pendukung atau penghambat yang mempengaruhi tinggi atau rendahnya tingkat efektivitas pelayanan pada suatu organisasi, dapat saja terdiri dari faktor seperti: a) adanya tujuan organisasi yang jelas, b) pengembangan sumber daya manusia, c) fleksibilitas kerja, d) adanya partisipasi masyarakat, e) adanya kepuasan, f) dan lain-lain (Robbins, 2001: 51).

Pelayanan publik yang terdapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapat atau memperoleh kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur pelayanan yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Di harapkan agar aparat penyelenggara pada kantor kelurahan honipopu kecamatan sirimau

kota ambon dapat memberikan pelayanan pada warga masyarakat yang berkepentingan dan berkebutuhan dapat berjalan dengan lancar baik dan efektif sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berhubungan dengan proses surat menyurat adalah salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah di tingkat Desa atau Kelurahan. Sejauh ini di Kantor Kelurahan Honipopu sudah mengembangkan aplikasi SIMAK yang benar-benar siap pakai, yaitu modul berbasis PWA (Progressive Web App) yang akan digunakan oleh warga atau petugas di tingkat RT/RW, dan aplikasi berbasis web yang akan digunakan oleh petugas di tingkat Kelurahan. Hasil perancangan menunjukkan bahwa sistem lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan karena aplikasi ini dapat digunakan di segala macam perangkat telpon pintar (smartphone) baik bermasis Android maupun IOS. Warga tidak perlu lagi harus bolak-Balik untuk mengurus permohonan surat karena pengajuan langsung dilakukan secara online dan tinggal menunggu validasi dari RT/RW dan telah dicetak oleh petugas kelurahan, warga akan mendapat notifikasi untuk mengambil surat yang sudah disahkan oleh Kepala Lurah.

Salah satu perkembangan dibidang teknologi informasi saat ini, yaitu teknologi *web* progresif atau lebih dikenal dengan *Progressive Web App* (PWA). PWA adalah sebuah *website* yang dibangun menggunakan teknologi web modern, namun dapat berlaku seperti sebuah *Mobile App* (Santoso, 2019). Dengan memanfaatkan teknologi PWA, aplikasi berbasis web dapat dikembangkan hanya dengan menggunakan teknologi, serta dapat dijalankan layaknya aplikasi *notive*

pada perangkat dengan sistem operasi Android dan iPhone Operating Sistem (IOS). Era globalisasi, tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan yang berkualitas semakin tinggi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan KIP agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu kesungguhan pemerintah dalam upaya penyediaan informasi publik telah dilakukan dengan terbitnya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik (SIPP) secara nasional.

Dengan adanya layanan satu pintu dalam SIPP secara nasional diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun aplikasi yang dipakai di kantor kelurahan honipopu yaitu aplikasi SIMAK yang berbasis *website* dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, dan akuntabel.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yakni menjelaskan secara menyeluruh terkait suatu fenomena penelitian yang berupa kata-kata bukan angka. Sumber data yang digunakan diperoleh dari hasil observasi langsung, wawancara serta dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu

penelitian secara langsung terjun ke lapangan sebagai instrument pengumpulan data.

## METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian yang bersifat deskriptif ini hanya menghimpun data dan data penutup yang baru kecenderungan kondisi pelayanan publik yang diterapi, serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya tanpa menguji hubungan yang terjadi secara tetap. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon.

Teknik pengumpulan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara (*Interview*) dan studi kepustakaan (Dokumentasi). Teknik analisis data dapat diidentifikasi sebagai proses penguatan data dan mengelompokan data dengan tujuan untuk menyusun hipotesis kerja dan mengangkat sebagai kesimpulan atau teori sebagai temuan. Data dalam penelitian kualitatif terdiri dari deskripsi yang dirinci tentang situasi, interaksi, peristiwa orang dan peristiwa cermati pikiran, sikap, dan keyakinan atau pertikan-pertikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik yang menjadi salah satu konsep penting yang memperoleh perhatian luas dari berbagai kalangan untuk melakukan upaya peningkatannya secara baik dan optimal. Pada dasarnya efektivitas pelayanan publik dipahami sebagai tingkat ketepatan proses penyelenggaraan dan penyelesaian pemberian pelayanan publik, terutama pelayanan yang bersifat administratif kepada warga

masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan waktu, tujuan, sasaran dan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk mengkaji tingkat efektivitas pelayanan publik oleh aparat pada Kantor Kelurahan Honipopu Kota Ambon ini, digunakan tiga dimensi berupa: 1) layanan lisan, 2) layanan tulisan, 3) layanan tindakan yang berifat administratif. Dari ketiga dimensi tersebut, dikembangkan sejumlah pertanyaan yang dijadikan panduan untuk melakukan wawancara dengan para informan guna memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Data dan informasi yang diperoleh dari penelitian lapangan, kemudian diolah dan dianalisis yang hasilnya dapat ditampilkan secara berurutan, sebagai berikut:

#### **Layanan Lisan**

Layanan lisan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk melihat dan mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik petugas-petugas atau aparat pemerintahan kelurahan yang menjadi lokasi penelitian ini, dalam hal ini kelurahan Honipopu kecamatan Sirimau Kota Ambon. Pemberian pelayanan lisan kepada warga masyarakat berurusan pada kantor kelurahan berupa penyampaian informasi dan penjelasan atau keterangan secara baik dan jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus diketahui dan dipenuhi, tata cara, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan yang disediakan bagi warga masyarakat tersebut.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai tingkat pemberian pelayanan lisan secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang berkepentingan dengan urusan layanan administratif berupa pembuatan surat-surat keterangan, dan surat-surat izin yang dibutuhkan, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan para informan penelitian ini. Wawancara dengan

Lurah (Bapak Novril) dan sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya mengatakan bahwa:

“Kami selalu unsur pimpinan di kelurahan ini selalu menekankan agar para staf dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan lisan berupa pemberian informasi dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan administratif berupa surat – surat keterangan pembuatan keluarga tidak mampu, surat bukti domisili, KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan surat pengantar izin usaha, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara lisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wannebo), ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

“Kami selaku staf di kelurahan ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, terutama pelayanan lisan berupa pemberian informasi dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan administratif berupa surat-surat keterangan dan surat – surat izin,

terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara lisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 29 April 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing – masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan bahwa:

“Kami selaku warga masyarakat kelurahan ini selalu menerima pelayanan dengan baik, terutama pelayanan lisan berupa pemberian informasi dan penjelasan secara baik dan jelas kepada aparat atau petugas di kantor kelurahan yang memberikan layanan administratif berupa surat – surat keterangan dan surat-surat izin, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara lisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 30 - 31 April 2023).

Dari data dan informasi yang diperoleh melalui para informan diatas, nampak dengan

jelas bahwa dimensi pemberian pelayanan secara lisan oleh aparat penyelenggara pelayanan di kantor Kelurahan Honipopu berada dalam kondisi baik sebagaimana yang diharapkan.

### **Layanan Tulisan**

Layanan tulisan merupakan salah satu diimensi yang digunakan untuk melihat dan mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik petugasn - petugas atau aparat pemerintahan kelurahan yang menjadi lokasi penelitian ini, dalam hal ini kelurahan Honipopu kecamatan Sirimau Kota Ambon. Pemberian pelayanan tulisan kepada warga masyarakat yang berurusan pada kantor kelurahan berupa penyampaian informasi dan penjelasan atau keterangan secara baik dan jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan–persyaratan yang harus diketahui dan dipenuhi, tata cara, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan yang disediakan bagi warga masyarakat tersebut.

Guna mengetahui data dan informasi mengenai tingkat pemberian pelayanan tulisan secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang berkepentingan dengan urusan layanan administratif berupa pembuatan surat-surat keterangan, dan surat-surat izin yang dibutuhkan, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan para informan penelitian ini. Wawancara dengan Lurah (Bapak Novril) dan sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya mengatakan bahwa:

“Kami selalu unsur pimpinan di kelurahan ini selalu menekankan agar para staf dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan tulisan berupa pemberian informasni dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan



administratif berupa surat – surat keterangan dan surat – surat izin, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara tulisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wamnebo), ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

“Kami selaku staf di kelurahan ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, terutama pelayanan tulisan berupa pemberian informasi dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan administratif berupa surat–surat keterangan dan surat–surat izin, terutama berkaitan dengan syarat–syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara lisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 29 April 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga

masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing–masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan bahwa:

“Kami selaku masyarakat kelurahan honipopu selalu menerima pelayanan dengan baik, terutama pelayanan tulisan yang berupa pemberian informasi dan penjelasan secara baik dan jelas kepada aparat atau petugas di kantor kelurahan yang memberikan layanan administratif berupa surat – surat keterangan dan surat – surat izin, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara tulisan oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 30 - 31 April 2023).

Dari data dan informasi yang diperoleh melalui para informan diatas, nampak dengan jelas bahwa dimensi pemberiaan pelayanan secara tulisan oleh aparat penyelenggara pelayanan di kantor Kelurahan Honipopu berada dalam kondisi baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

### **Layanan tindakan yang bersifat administratif**

Layanan tindakan yang bersifat administratif merupakan salah satu diimensi yang digunakan untuk melihat dan mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik petugasn - petugas atau aparat pemerintahan kelurahan yang menjadi lokasi penelitian ini, dalam hal ini kelurahan Honipopu kecamatan Sirimau Kota Ambon. Pemberian pelayanan

administratif kepada warga masyarakat yang berurusan pada kantor kelurahan berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat berupa misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Untuk mendapatkan keterangan maupun informasi dan penjelasan atau keterangan secara baik dan jelas kepada aparat atau petugas mengenai persyaratan – persyaratan yang harus diketahui dan dipenuhi, tata cara, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan yang disediakan bagi warga masyarakat tersebut.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai tingkat pemberian pelayanan yang bersifat administratif secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang berkepentingan dengan urusan layanan administratif berupa pembuatan surat-surat keterangan, dan surat-surat izin yang dibutuhkan, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan para informan penelitian ini. Wawancara dengan Lurah (Bapak Novril) dan sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya mengatakan bahwa:

“Kami selalu unsur pimpinan di kelurahan ini selalu menekankan agar para staf dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan yang bersifat administratif yang berupa pemberian informasi dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan administratif berupa surat – surat keterangan dan surat – surat izin, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara administratif oleh aparat atau petugas di

kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wamnebo), ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

“Kami selaku staf di kelurahan ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, terutama pelayanan yang bersifat administratif berupa pemberian informasi dan penjelasan harus secara baik dan jelas kepada warga masyarakat yang datang berurusan untuk memperoleh layanan administratif berupa surat-surat keterangan dan surat-surat izin, terutama berkaitan dengan syarat – syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diakui bahwa, proses pemberian pelayanan secara administratif oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan” (Hasil Wawancara, 20 April 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing – masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu

Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan bahwa:

“Kami selaku masyarakat kelurahan Honipopu selalu menerima pelayanan dengan baik, terutama pelayanan yang bersifat administratif yang berupa pemberian informasi dan penjelasan secara baik dan jelas kepada aparat atau petugas di kantor kelurahan yang memberikan layanan administratif berupa surat – surat keterangan dan surat-surat izin, terutama berkaitan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi, ketentuan biaya, dan waktu memperoleh layanan, tata cara dan prosedur pemberian layanan. Dan harus diapresiasi bahwa, proses pemberian pelayanan secara administratif oleh aparat atau petugas di kantor kelurahan ini, berlangsung dengan baik dan optimal, sehingga warga masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan serta masyarakat Kelurahan Honipopu juga wajib mengikuti persyarikat yang telah ditetapkan oleh aparat atau petugas di Kantor Kelurahan untuk mengajukan surat permohonan” (Hasil Wawancara, 30 - 31 April 2023).

Dari data dan informasi yang diperoleh melalui para informan diatas, sudah jelas bahwa dimensi pemberiaan pelayanan secara administratif oleh aparat atau petugas penyelenggara pelayanan di kantor Kelurahan Honipopu berada dalam kondisi optimal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

### **Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambatnya**

Adapun efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Honipopu Kota Ambon pada keefektivitas suatu sistem pelayanan publik untuk mengetahui faktor

pendukung dan faktor penghambat yang dianggap memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat efektivitas sistem pelayanan publik pada suatu organisasi publik, yang terdiri dari faktor – faktor berupa: a) Adanya Tujuan Yang jelas, b) Pengembangan Sumber Daya Manusia, c) Fleksibilitas Kerja, d) Adanya Partisipasi Masyarakat, e) Adanya Kepuasan.

### **Adanya Tujuan Yang Jelas**

Adanya tujuan yang jelas menjadi salah satu faktor yang dipandang memiliki pengaruh sebagai faktor pendukung atau penghambat terhadap tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik oleh aparat penyelenggara di suatu organisasi pemerintahan pada umumnya, khususnya organisasi pemerintahan kelurahan. Jelas atau tidak jelasnya pemahaman terhadap tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan proses pelayanan publik di suatu organisasi pemerintahan kelurahan dapat saja memberikan pengaruh sebagai faktor pendukung atau penghambat perwujudan tingkat efektivitas sistem penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut bertujuan secara jelas diharapkan mampu dimiliki oleh aparat penyelenggara pelayanan itu sehingga dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan publik dalam upaya memenuhi harapan dan kebutuhan warga masyarakat atau publik yang berurusan di lingkup Kelurahan Honipopu Kota Ambon.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai ada atau tidaknya pengaruh faktor kejelasan tujuan proses pemberian pelayanan publik oleh aparat penyelenggara di kantor kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan para infoman penelitian ini. Wawancara yang dilakukan dengan



Kepala Kelurahan Honipopu (Bapak Novril), dan Sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya lantas mengatakan bahwa:

“Kami selaku unsur pimpinan di kantor ini selalu menekankan kepada para staf mengenai pentingnya memiliki pengetahuan atau pemahaman yang jelas berkaitan dengan tujuan pemberian pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan. Harus diakui bahwa memang aparat penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan ini, memiliki tingkat pemahaman yang jelas mengenai tujuan pemberian pelayanan kepada publik yang berkepentingan. Tujuan pelayanan publik itu adalah untuk memenuhi aspirasi, harapan atau kebutuhan warga masyarakat sesuai dengan haknya sesuai ketentuan – ketentuan yang berlaku, seperti layanan administratif berupa: pengurusan surat pengantar untuk pembuatan Daftar Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, surat – surat keterangan bukti domisili, surat – surat izin dan lain – lain” (Hasil Wawancara, 28 April, 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara dengan informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wamnebo). Ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

Selaku staf yang mengemban tugas pelayanan kepada warga masyarakat atau publik kantor kelurahan, selalu memperoleh penegasan dari pimpinan mengenai kejelasan pemahaman atas tujuan pemberian pelayanan publik dimaksud. Bahwa kejelasan pemahaman tujuan pemberian pelayanan bagi warga masyarakat yang berurusan adalah guna memenuhi harapan dan kebutuhan layanan yang bersifat administratif, berupa: pembuatan

surat – surat keterangan bukti domisi untukk pengurusan akte kelahiran anak, Daftar Keluarga, Kartu tanda penduduk (KTP), akte kematian, dan lain – lain. Kami selaku staf, selalu berkomitmen memberikan layanan tersebut sesuai arah harapan dan kebutuhan warga masyarakat tersebut sesuai ketentuan – ketentuan yang berlaku” (Hasil Wawancara, 29 April, 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing – masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan:

“Kami selaku warga masyarakat yang pernah datang berurusan di kantor kelurahan ini, harus mengakui bahwa dalam proses pemberian pelayanan oleh seluruh aparat atau petugas yang ada di Kantor Kelurahan ini memang memahami dengan baik mengenai kejelasan dari tujuan pemberian pelayanan dimaksud, yang tidak lain adalah untuk dapat memenuhi tuntutan aspirasi dan kebutuhan warga sesuai hak yang dimiliki, berupa layanan administratif, seperti pembuatan surat keterangan pengurusan KTP, Akte kelahiran, Akte kematian, surat iketerangan izin usaha, dll” (Hasil Wawancara, 30 - 31 April 2023).

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa mengenai kejelasan pemahaman aparat atau petugas kantor krelurahan mengenai tujuan pemberian pelayanan publik berada dalam kondisi yang baik dan jelas sebagaimana yang diharapkan.

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dipahami memiliki pengaruh menjadi pendukung atau penghambat terhadap tinggi atau rendahnya

tingkat efektivitas sistem proses pelayanan publik oleh aparat penyelenggara pada suatu organisasi pemerintahan, seperti di kantor suatu kelurahan. Karena keberdaan sumber daya manusia pada dasarnya adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Menurut Handoko (2003:233) dalam bukunya Manajemen Personalia dan sumber daya manusia mengatakan bahwa “Sumber daya manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kretifitas, dan usaha-usahanya kepada kegiatan organisasi.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai kondisi faktor pengembangan sumber daya manusia aparat penyelenggara pelayanan publik di kantor kelurahan Honipopu, diadakan pendekatan dan wawancara dengan para informan penelitian ini. Wawancara dengan Lurah (Bapak Novril) dan sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya mengatakan bahwa:

“Kami selaku unsur pimpinan selalu berusaha untuk mendorong upaya pengembangan sumber daya manusia dilakukan di kelurahan ini, karena akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pemberian pelayanan oleh aparat yang bertugas. Upaya pengembangan sumber daya manusia itu, diantaranya melalui pemberian kesempatan selain mengikuti pendidikan dan pelatihan, juga pemberian dorongan, arahan dan bimbingan kerja. Dengan cara – cara tersebut, aparat penyelenggara memiliki kapasitas yang cukup baik dalam mengemban dan menyelenggarakan pemberian pelayanan yang baik bagi warga masyarakat yang berurusan dan memiliki harapan atau kebutuhan sesuai dengan haknya diiringi dengan komitmen warga masyarakat

memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wamnebo), ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

“Kami staf pada kantor ini selalu berusaha untuk mengikuti upaya pengembangan sumber daya manusia, didorong dan dilakukan di kelurahan ini, diantara melalui kegiatan: pemberian pengarahan, dan bimbingan, serta pelibatan dalam mengikuti penyelenggaraan, kursus, penataran, pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh instansi atau badan pendidikan dan pelatihan. Dengan upaya – upaya pengembangan tersebut, harus diakui bahwa para staf di kantor ini memiliki tingkat pengetahuan, pemahaman, ketrampilan dan kemampuan kerja cukup memadai, sehingga berdampak bagi kelancaran dan kualitas proses penyelenggaraan pelayanan kepada warga yang berkepentingan atau berurusan pada kantor ini” (Hasil Wawancara, 29 April 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing – masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan bahwa:

“Kami selaku warga masyarakat yang pernah datang berurusan pada kelurahan ini, memang mengetahui bahwa aparat penyelenggara dalam proses pemberian pelayanan yang dibutuhkan warga masyarakat tersebut, cukup memiliki kapasitas

pengetahuan, pemahaman, ketrampilan kerja dan kemampuan kerja dalam mengemban tugas atau fungsi yang dimilikinya. Hal tersebut cukup memberikan pengaruh terhadap tingkat kualitas pemberian pelayanan publik yang diharapkan dan dibutuhkan warga” (Hasil wawancara 30 - 31 April 2023).

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, faktor pengembangan sumber daya manusia aparat penyelenggara pemberian pelayanan publik kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dapat memberikan dampak atau pengaruh yang mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diaharapkan sesuai dengan ketentuan–ketentuan yang berlaku.

#### **Adanya Kepuasan Masyarakat**

Adanya kepuasan merupakan salah satu faktor yang mengajuk pada data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan dari staf atau pegawai penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Adanya kepuasan masyarakat sangat penting karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, ditentukan oleh tingkat kepuasan warga masyarakat, sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan. Karena itu dituntut agar para penyelenggara atau staf di kelurahan Honipopu dapat berusaha memberikan kepuasan bagi warga masyarakat dalam memperoleh layanan administratif yang dibutuhkan.

Ada atau tidaknya faktor adanya kepuasan yang dimiliki oleh para aparat penyelenggara di suatu organisasi pemerintahan, terutama pada suatu kantor kelurahan dapat mempengaruhi perwujudan tingkat efektivitas sistem pelayanan publik

pada suatu organisasi pemerinatahan kelurahan tersebut.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai kondisi faktor adanya kepuasan masyarakat yang memperoleh perhatian dari aparat penyelenggara pelayanan publik di kantor kelurahan Honipopu, diadakan pendekatan dan wawancara dengan para informan penelitian ini. Wawancara dengan Lurah (Bapak Novril) dan sekretaris kelurahan (Ibu J. Adrianzs), keduanya mengatakan bahwa:

“Kami selaku unsur pimpinan selalu berusaha untuk mendorong agar adanya kepuasan yang dilakukan di kelurahan ini, karena akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pemberian pelayanan oleh aparat yang bertugas. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara mencoba mendengar harapan dan kebutuhan warga masyarakat agar dapat memenuhinya sehingga mereka benar–benar memperoleh kepuasan yang diharapkan. Hal tersebut menjadi komitmen kami selaku pimpinan yang memperoleh tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan–ketentuian yang berlaku” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Selain itu diadakan pula pendekatan dan wawancara informan Kasie Pemerintahan dan Pelayanan (Ibu Nurjani Waelussy), dan Kasie Pembangunan (Ibu Deby Hitimala), serta kasie Ketentraman dan ketertiban (Ibu Salima Wamnebo), ketiga informan ini kemudian mengatakan bahwa:

“Kami selaku staf selalu berupaya untuk mendorong agar adanya kepuasan yang dilakukan di kelurahan ini, karena akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pemberian pelayanan oleh aparat yang

bertugas. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara mencoba mendengar harapan dan kebutuhan warga masyarakat agar dapat memenuhinya sehingga mereka benar – benar memperoleh kepuasan yang diharapkan. Hal tersebut menjadi komitmen kami selaku staf penyelenggara yang mengemban tugas dan tanggung jawab yang diberikan pimpinan sesuai dengan ketentuan – ketentuan yang berlaku” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Kemudian dilakukan pula wawancara dengan informan perwakilan warga masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kelurahan ini, masing – masing (Ibu Mulyana, Ibu Mulya, Ibu Nursia, Ibu Nurlaila, dan ibu Aisyah). Kelima informan ini lantas menegaskan bahwa:

“Selaku warga masyarakat yang pernah datang berurusan di kelurahan ini, kami memang memiliki pemahaman bahwa aparat penyelenggara pemberian pelayanan, selalu berusaha untuk mendengar dan memperoleh informasi mengenai harapan dan kebutuhan yang dirasakan, dan aparat berkomitmen untuk dapat memenuhinya, namun dalam realitasnya, terkadang ada pula keluhan dari warga masyarakat, karena keterlambatan waktu dalam memperoleh layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Hal ini, diakibatkan oleh pandamnya listrik, atau ada urusan lainnya masih ditangani petugas karena perintah dari pimpinan” (Hasil Wawancara, 28 April 2023).

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, faktor adanya kepuasan masyarakat yang dipenuhi oleh aparat penyelenggara proses pemberian pelayanan publik, memang selalu diupayakan, namun terkadang masih ada keluhan warga masyarakat karena gangguan

padamnya listrik, dan adanya tugas lain yang diperintahkan atasan sehingga, waktu memperoleh layanan menjadi tertunda antara 1 hingga 2 hari lamanya.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Sesuai dengan analisis data hasil penelitian diatas berkaitan dengan Efektivitas pelayanan publik, melalui empat dimensi yang digunakan dalam peneltian ini, dapat dikemukakan sebagai berikut. Layanan lisan, sesuai data yang diperoleh memperlihatkan bahwa pegawai Kelurahan Honipopu cukup baik dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat. Layanan tulisan, sesuai dengan data yang diperoleh cukup optimal, karena dengan ketetapan waktu pelayanan tidak terlalu lama sehingga masyarakat merasa senang terhadap waktu yang ditetapkan. Layanan tindakan yang bersifat administratif, sesuai dengan data yang diperoleh sudah baik dalam administratif, namun masyarakat juga harus wajib mengikuti persyaratan yang ditetapkan para aparat atau pegawai di Kelurahan Honipopu.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan publik diantaranya, 1) Adanya tujuan yang jelas, sesuai dengan data yang diperoleh bahwasanya pegawai sudah sangat mengetahui terhadap tugas serta fungsi masing-masing. 2) Adanya partisipasi masyarakat, sesuai dengan data yang diperoleh sudah cukup baik, namun masyarakat terlebih dahulu harus mengambil surat keterangan di Kantor untuk melakukan pengurusan. 3) Fleksibilitas kerja, sesuai dengan data yang diperoleh cukup optimal, karena tidak hanya satu orang saja yang melakukan pelayanan namun semua seksi bisa melakukan pelayanan. Adapun faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik diantaranya, 1) Pengembangan sumber daya

manusia, sesuai dengan data yang diperoleh bahwasanya pegawai sering melakukan rapat terkait persoalan yang dialami oleh penduduk, namun para pegawai sudah melakukan pencegahan terkait persoalan yang dialami masyarakat. 2) Adanya kepuasan sesuai dengan data yang diperoleh bahwasanya pegawai selalu memberikan yang terbaik bahkan pegawai juga selalu memberikan pelayanan sesuai dengan masyarakat yang diharapkan.

Sesuai dengan hasil penelitian diatas, jelas bahwa tingkat efektivitas sistem pelayanan publik, terutama pelayanan yang bersifat administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan di kantor kelurahan Honipopu berada dalam kondisi cukup, hal dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, diantaranya: faktor kejelasan tujuan pelayanan, faktor fleksibilitas kerja, dan faktor partisipasi aktif dari warga masyarakat. Hasil penelitian ini memiliki relevansi dan mendukung hasil – hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nuraisyah (2011), Suhardiman (2012), dan Cristalia (2015), yang pada intinya mengemukakan bahwa tingkat efektivitas sistem pelayanan publik pada suatu organisasi pada umumnya, khususnya di suatu organisasi pemerintahan kelurahan, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, berupa: a) adanya kejelasan tujuan pelayanan, b) fleksibilitas kerja aparat penyelenggara pelayanan, c) adanya partisipasi aktif warga masyarakat yang berurusan.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian diatas, beberapa proposisi dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut. Pertama, jika hendak melakukan peningkatan tingkat efektivitas pelayanan publik pada suatu organisasi pemerintahan, maka perlu

memperhatikan perwujudan beberapa dimensi, berupa: a) layanan lisan, b) layanan tulisan, c) layanan tindakan yang bersifat administratif. Kedua, Jika hendak melakukan kegiatan perwujudan peningkatan efektivitas pelayanan publik kepada warga masyarakat yang membutuhkan, maka perlu dilakukan langkah-langkah berupa: a) peningkatan pemahaman yang baik dan jelas oleh aparat pelayanan mengenai tujuan pemberian pelayanan, b) pengembangan fleksibilitas kerja petugas atau aparat penyelenggara pelayanan, c) mendorong adanya partisipasi aktif warga masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, d) peningkatan tingkat kepuasan dalam memperoleh layanan, serta peningkatan pengembangan kapasitas sumber daya aparat penyelenggara melalui upaya pendidikan, dan pelatihan, serta bimbingan, pengarahan, serta lain – lain. Ketiga, Jika hendak meningkatkan perwujudan tingkat afektivitas sistem pelayanan publik secara baik dan optimal pada suatu organisasi pemerintahan kelurahan, maka perlu secara konsisten dilakukan upaya pengembangan secara baik peningkatan pemahaman pegawai secara naik dan jelas mengenai tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pengembangan sumber daya aparat pemerintahan kelurahan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan serta lain – lain, penciptaan fleksibilitas kerja pegawai yang memadai, peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, serta peningkatan tingkat kepuasan warga masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka peroleh sesuai yang diharapkan.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan lisan terhadap pegawai di Kantor Kelurahan Honipopu sudah menjalankan tugas mereka dengan baik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kantor Kelurahan. Namun masyarakat Kelurahan Honipopu juga wajib mengikuti persyaratan layanan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kelurahan untuk mengajukan permohonan.
2. Layanan tulisan petugas Kantor Kelurahan sudah menetapkan bahwa waktu pelayanan tidak terlalu lama. Sehingga masyarakat juga harus mengetahui aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh pegawai Kantor Kelurahan.
3. Layanan administratif pelayanan di Kantor Kelurahan sangat baik sehingga masyarakat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Masyarakat juga wajib mengikuti persyaratan yang telah ditetapkan atau penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan Honipopu untuk mengajukan permohonan.
4. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini, berupa: a) adanya tujuan yang jelas, b) pengembangan sumber daya manusia, c) fleksibilitas kerja, d) adanya partisipasi masyarakat, dan f) adanya kepuasan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ainur Rohman, dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik.

- Aisyah, Siti, dkk. (2011). Perkembangan dan Sistem Efektifitas Kinerja
- Ali, Muhammad. (2003). Penelitian Pendidikan. Jakarta: Pustaka Aman. Aparat Pemerintah. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Astuti, Nunik Yuli. (2011). Peningkatan Kedisiplinan Motivasi Guna Menunjang Kinerja Karyawan pada kepengawasan Daerah Kota Blitar. Skripsi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
- Avolio, B.J, dan Gibbons, T. (2000). Developing Transformational Leaders: A Lifespan Approach. Inc. Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima,...h. 11.
- Beni Pekei. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia.
- Choirul Fuad Yusuf, (2008). Efektifitas Pokjawas dan Kinerja Pengawas Pendidikan Agama Islam. Jakarta: Cena Citasatria.
- Crystalia, Ones Gita. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri.
- Diana Anastasia dan Lilis Setiawati. (2011). Sitem Informasi Akuntansi. Edisi Satu. Yogyakarta: Andi.
- Donni, Agus, dkk. (2013). Manajmenen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta.
- Erwan Agus Purnomo, dkk. (2016). Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Adminstrasi Negara.
- Gibson, James L, John M. Invancevich dan James H. Donnely, Jr. 1996. Organisasi: Perilaku-Struktur-Proses. Jakarta: Binopuro Aksara.
- Giroth. Lexie. M. (2004). Edukasi dan Profesi Pamong Praja. Public Policy Studyes. Good Governance and Performance Driven Pamong Praja. STPDN Prees. Jatinangor.
- Hedrikus, Mulyadi, Nur Afandi. (2018). Asministrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hutahayan, dan John Fresly. (2019). Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan

- Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik. (Studi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Ibrahim, Amin. (2018). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.
- Jogianto, H.M. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. (2014). Pengenalan Sistem Informasi. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, Agung, (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2017). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lubis & Husain, (2007). Efektivitas Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1), 165–170. .
- Mardiasmo, (2017). Perpajakan Edisi Terbaru. Bandung: Andi.
- Moehariono, (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir H.A.S. (2000). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukarom, dan Zaenal. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance). Jawa Barat: CV. Pustaka Setia.
- Nur'ani, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Jurnal Peraturan Walikota Tomohon Nomor 45 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Susunan Organisasi Kelurahan.
- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standard pelayanan public.
- Undang–Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.