

PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KELURAHAN TANJUNG AGUNG KECAMATAN SUNGAI SERUT

Rena Mulyawati¹⁾; Mulyadi²⁾; Dhika Alfatah³⁾; Agustria Hestiana⁴⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ renamulyawati@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 November
2025]

Revised [25 Desember
2025]

Accepted [31 Januari
2026]

KEYWORDS

Persepsi, Kepuasan
Masyarakat, kelurahan
Sungat Serut

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan menggambarkan secara rinci dan faktual kondisi di lapangan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Lurah, Sekretaris, Kepala Seksi Pelayanan Umum, serta masyarakat. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan di Kantor Kelurahan Tanjung Agung. Pelayanan dinilai sudah berjalan secara efektif dan efisien, serta mampu memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan administrasi, khususnya identitas diri. Proses pelayanan dilakukan melalui mekanisme yang teratur, yaitu masyarakat membawa berkas persyaratan, menunggu panggilan nomor antrean, kemudian menuju meja pelayanan untuk dilayani oleh petugas yang menanyakan keperluan administrasi yang diajukan

ABSTRACT

This study uses a descriptive qualitative approach, with the aim of describing in detail and factually the conditions in the field regarding the level of public satisfaction with administrative services. Informants in this study included the Village Head, Secretary, Head of the General Services Section, and the community. The data used consisted of primary and secondary data, collected through observation, interviews, and documentation techniques. The results of the study indicate that the community is satisfied with the administrative services provided at the Tanjung Agung Village Office. Services are considered to have been running effectively and efficiently, and are able to provide a clear understanding to the community regarding administrative processing procedures, especially personal identification. The service process is carried out through an orderly mechanism, namely, the community brings the required documents, waits for the queue number to be called, then goes to the service desk to be served by an officer who asks about the administrative needs submitted

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih menghadapi tantangan karena belum sepenuhnya sejalan dengan dinamika kebutuhan dan perubahan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam merespons

pergeseran nilai-nilai yang bersifat luas serta dampak dari kompleksitas permasalahan pembangunan. Selain itu, tatanan masyarakat Indonesia kini dihadapkan pada tuntutan dan tantangan global yang muncul akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transformasi digital, investasi, serta perdagangan internasional.

Seiring dengan berkembangnya arus informasi yang sangat pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam segi jumlah maupun dari segi mutunya. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipakai sebagai panduan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur agar sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yaitu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat. (Jumiati,2022:2)

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat maka pemerintah mengeluarkan regulasi melalui kementerian pendayagunaan aparatur negara dengan menerbitkan PExRMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pendoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. (Jumiati2022:2)

Pelayanan administrasi di kantor kelurahan mencakup beragam jenis layanan yang berhubungan dengan kegiatan pencatatan, verifikasi, pengambilan keputusan, serta pengarsipan untuk menghasilkan dokumen akhir seperti surat pengantar, surat keterangan, legalisasi, dan dokumen administrasi lainnya. Tujuan dari layanan ini adalah untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi di tingkat kelurahan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga, karena masyarakat berperan sebagai pengguna layanan atau konsumen dari produk yang dihasilkan. Tingkat kepuasan tersebut dapat tercapai apabila lembaga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terletak pada persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Masyarakat cenderung membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Besarnya tingkat kepuasan masyarakat bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Dengan demikian, standar evaluasi kinerja pelayanan publik didasarkan pada harapan masyarakat. Kepuasan akan muncul ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan rasa kecewa timbul apabila kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan

Banyaknya kritik dari masyarakat muncul akibat rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Beragam kendala seperti prosedur yang berbelit-belit, minimnya transparansi, serta sering terjadinya penundaan dalam penyelesaian urusan akibat ketidakjelasan dari pihak pemberi layanan turut memperburuk kondisi tersebut. Situasi ini pada dasarnya disebabkan oleh kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam tubuh pemerintahan, terutama dalam hal profesionalisme, tanggung jawab, kedisiplinan, serta kesadaran bahwa pelayanan yang baik akan membentuk citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Kelurahan merupakan satuan pemerintahan terkecil yang setara dengan desa. Dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia, kelurahan berfungsi sebagai wilayah administratif yang dipimpin oleh seorang lurah sebagai bagian dari perangkat pemerintahan kabupaten atau kota. Kantor Lurah Tanjung Agung merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kelurahan Tanjung Agung Kota Bengkulu memiliki pelayanan yang signifikan mampu melayani masyarakat dengan hasil kerja yang efektif dan efisien, di Kantor Kelurahan Tanjung Agung Kota Bengkulu ini memiliki staff pegawai 5 orang dan Non pegawai atau honor 2 orang jumlah keseluruhan pegawai 7 orang, yaitu diantaranya Lurah, seklur, kasi, dan honorer. Mereka memiliki tugas melayani masyarakat di bidangnya masing masing. Organisasi ini harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang memungkinkan orang-orang mempunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka. Perkembangan saat ini memudahkan seluruh organisasi maupun instansi dalam mengembangkan atau meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Kantor Kelurahan Tanjung Agung dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kegiatan, terutama dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah menyediakan sarana dan prasarana, seperti alat tulis kantor (ATK), laptop, meja, kursi, dan peralatan pendukung lainnya. Jam kerja pegawai kantor kelurahan umumnya mengikuti ketentuan Aparatur Sipil Negara (ASN) di masing-masing daerah, biasanya lima hari kerja (Senin–Jumat) dengan total sekitar 37 jam 30 menit per minggu, tidak termasuk waktu istirahat. Meskipun jam kerja dapat berbeda sesuai kebijakan pemerintah daerah, secara umum dimulai pada pukul 07.30 atau 08.00 pagi hingga pukul 16.30, dengan jeda istirahat sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Kelurahan Tanjung Agung, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara cepat, ramah, sabar, dan penuh empati. Jenis layanan yang tersedia di kantor kelurahan mencakup administrasi kependudukan, pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Aktivitas, serta layanan administrasi lainnya. Setiap dokumen atau layanan tersebut dikelola oleh pegawai yang bertanggung jawab sesuai bidang tugas masing-masing.

Di kantor kelurahan Tanjung Agung ini akan memiliki pelayanan secara online, Namun untuk saat ini aplikasi pelayanan secara online belum bisa di gunakan kepada masyarakat. Pegawai kelurahan Tanjung Agung akan memberi tahu secepatnya kepada masyarakat tentang pelayanan secara online. Akan tetapi pelayanan secara manualpun masih dilayani dengan baik oleh pegawai kantor kelurahan Tanjung Agung.

LANDASAN TEORI

Persepsi

Setiap individu memiliki cara pandang yang berbeda terhadap suatu objek. Meskipun demikian, ada kemungkinan bahwa beberapa orang memiliki pendapat yang sama dalam menilai objek tersebut.

Persepsi berperan sebagai inti dari komunikasi, sementara penafsiran (interpretasi) merupakan inti dari persepsi, yang berkaitan erat dengan proses penyandingan dalam komunikasi. Menurut Young, persepsi adalah suatu proses di mana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi yang diterima agar membentuk gambaran menyeluruh yang bermakna. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh situasi, kondisi, dan pengalaman pribadi masing-masing individu.

Menurut Jalaludin Rahmat dalam bukunya psikologi komunikasi, dalam menerima sebuah pesan, khalayak mengalami sebuah proses, yakni meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir. (Reka Pujiastuti 2021:7)

a. Sensasi

Tahap paling awal dalam menerima informasi ialah sensasi, yang dimaksud sensasi adalah proses menangkap stimulasi, atau rangsangan oleh alat indera. Karena ini fungsi alat indera dalam menerima informasi dari lingkungan sangat penting. Terjadinya perbedaan pengalaman atau lingkungan budaya, selain kapasitas alat indera yang berbeda

b. Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang di peroleh dengan menyimpan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan kata lain, persepsi adalah member makna pada stimuli indrawi memperoleh pengetahuan baru, persepsi sangat dipengaruhi oleh sensasi.

c. Memori

Pengertian memori adalah system yang sangat berstruktur dan organisasi yang menyebabkan sanggup merekam fakta tentang dunia menggunakan pengetahuannya untuk membimbing perilakunya, Tiga tahap dalam memori adalah perekam, penyimpanan, dan pemanggilan.

d. Berfikir

Berfikir diartikan dengan menggunakan, menghubungkan, mengelolah memori-memori tersebut sehingga dapat digunakan untuk memecahkan masalah.

Persepsi merupakan proses di mana pesan atau informasi diterima oleh otak manusia. Melalui persepsi, manusia terus-menerus menjalin interaksi dengan lingkungannya, yang dilakukan melalui indera seperti penglihatan, pendengaran, perabaan, perasa, dan penciuman. Persepsi terjadi ketika seseorang menerima rangsangan dari dunia luar yang ditangkap oleh organ indera, lalu diteruskan ke otak. Di dalam otak, rangsangan tersebut diproses melalui aktivitas berpikir sehingga menghasilkan suatu pemahaman, yang pada dasarnya itulah yang disebut persepsi.

Berdasarkan kajian teori sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses di mana pesan yang diterima melalui panca indera diteruskan ke otak atau saraf untuk diorganisasi, kemudian ditafsirkan atau diinterpretasikan oleh individu. Setelah seseorang melakukan persepsi terhadap suatu objek, pemahaman yang diperoleh dari persepsi tersebut akan mendorong individu untuk melakukan tindakan sesuai dengan keinginannya.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2019:95), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Kotler dan Keller (2012:177) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menilai kinerja produk yang diterimanya dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen utama yang memengaruhinya, yaitu harapan dan kinerja. Sementara itu, Assauri (2012:11) menyebut kepuasan pelanggan sebagai indikator keberhasilan masa depan perusahaan, yang mencerminkan seberapa baik tanggapan pelanggan terhadap prospek bisnis perusahaan. Daryanto dan Setyabudi (2014:53) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kesesuaian antara harapan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima, baik berupa hasil yang diperoleh maupun kenyataan yang dialami. Kepuasan pelanggan terbentuk sejak proses pembelian, pengalaman dalam menggunakan produk atau jasa, hingga masa setelah pembelian.

Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka. Jika hasil yang diterima sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika hasil tersebut tidak memenuhi harapan, pelanggan akan mengalami ketidakpuasan.

Tjiptono (2019:101) mengatakan bahwa ada indikator pembentuk kepuasan antara lain;

1. Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dan dirasakan sendiri oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang terkait.
3. Kesediaan merekomendasi, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasi jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Tujuan Pemberi Kepuasan

Tujuan pemberian kepuasan setiap layanan yang disediakan selalu diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), kepuasan seseorang dapat dilihat dari sejauh mana layanan yang diterimanya dapat diterima. Tanda-tanda kepuasan tersebut meliputi:

1. Merasa senang atau kecewa terhadap layanan atau perlakuan yang diterima.
2. Mengeluh atau mengharapkan perlakuan yang seharusnya diterima.
3. Tidak menyetujui atau menolak hal-hal yang berkaitan dengan kepentingannya.
4. Menginginkan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan terkait layanan yang diterima.

Keempat tanda ini bisa berbeda-beda tergantung pada jenis layanan atau jasa yang diberikan (Jumiaty, 2022:24).

Tingkat Kepuasan

Kepuasan penerima layanan tercapai ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, setiap penyelenggara layanan secara rutin melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat muncul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka. Jika kinerja yang diterima lebih rendah dari harapan, masyarakat akan merasa kecewa. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas, dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendapat kerabat, serta janji atau informasi yang disampaikan oleh pemasar dan pesaing. Masyarakat yang puas cenderung lebih setia, kurang peka terhadap perubahan harga, dan memberikan ulasan atau komentar yang positif.

Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 16 Tahun 2014, kinerja pegawai dalam pelayanan publik dijelaskan melalui beberapa dimensi. Dalam ketentuan tersebut, terdapat 14 aspek yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh petugas, di antaranya:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam melalui setiap tahapan pelayanan, dilihat dari segi kesederhanaan prosesnya;
2. persyaratan pelayanan, yaitu berbagai ketentuan teknis dan administratif yang perlu dipenuhi agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai jenisnya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian mengenai siapa petugas yang melayani, mencakup nama, jabatan, tanggung jawab, serta kewenangannya.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan menggambarkan keseriusan petugas dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam mematuhi jam kerja sesuai peraturan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan berkaitan dengan kejelasan peran, wewenang, dan tanggung jawab petugas dalam proses penyelenggaraan serta penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan mencerminkan tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan secara profesional kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan menunjukkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh lembaga penyelenggara.
8. Keadilan pelayanan berarti pemberian layanan secara merata tanpa adanya perbedaan perlakuan terhadap status atau golongan masyarakat.
9. Kesopanan petugas pelayanan terlihat dari cara petugas berinteraksi dengan masyarakat secara ramah, santun, serta menghormati satu sama lain.
10. Kewajaran biaya pelayanan mengacu pada keterjangkauan biaya yang harus dibayar masyarakat sesuai kebijakan yang telah ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan memastikan bahwa biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan tarif resmi yang berlaku.
12. Kepastian jadwal pelayanan berarti waktu pelaksanaan pelayanan dilakukan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
13. Kenyamanan lingkungan mencerminkan kondisi fasilitas pelayanan yang rapi, bersih, dan tertata dengan baik, sehingga mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.
14. Keamanan pelayanan berkaitan dengan terjaminnya keamanan lingkungan serta sarana yang digunakan oleh unit pelayanan, agar masyarakat merasa aman dan tenang dari potensi risiko yang muncul selama pelayanan diberikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik adalah tanggung jawab penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah. Bila sektor ini mengalami hambatan, maka berbagai bidang lain juga akan terkena dampaknya. Karena itu, diperlukan perencanaan yang matang serta penyusunan standar pelayanan yang jelas dan sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Tidak heran apabila tuntutan masyarakat terhadap perubahan sering diarahkan kepada aparat pemerintah, khususnya mengenai mutu pelayanan publik yang mereka berikan. Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi cerminan buruk bagi citra pemerintah di mata masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi kerap kali menyampaikan keluhan dan rasa kecewa terhadap kinerja aparat yang dinilai kurang profesional dalam memberikan layanan.

Menurut Nasution (2011:3), kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan hasil kerja, proses, serta lingkungan kerja yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Dari sudut pandang manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Kotler (2013:98) bahwa terdapat hubungan kuat antara pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keuntungan lembaga; di mana semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan. Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, pemberian kemudahan layanan, komunikasi yang efektif, serta perhatian terhadap keluhan dan harapan pengguna jasa merupakan hal yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan harus dikelola secara optimal agar masyarakat benar-benar merasakan kepuasan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah penting bagi instansi pemerintah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat secara nyata.

Pengertian Pelayanan Administrasi

Layanan administrasi adalah jenis layanan yang terkait dengan keanggotaan, tata persuratan, dan layanan perpustakaan. Dalam layanan administrasi, kegiatan yang dilakukan meliputi penerimaan sumbangan koleksi dari donatur, pengelolaan surat masuk, pengaktifan keanggotaan, dan pembuatan kartu anggota. Secara umum, layanan atau pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang bersifat tidak

berwujud dan terjadi melalui interaksi antara konsumen dengan karyawan atau fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan.

Istilah “pelayanan” berasal dari kata “layan”, yang berarti membantu atau menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain. Pada dasarnya, setiap manusia memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Lebih lanjut, Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan faktor material melalui prosedur dan metode tertentu, bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Menurut Kotler (2016:442), terdapat lima indikator dari kualitas layanan, yaitu;

1. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
3. Responsiveness (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
5. Empathy (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan

Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain, atau antara seseorang dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Teori Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris disebut “Service”. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan atau menerima layanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan adalah tindakan memberikan jasa atau layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan fokus pada kepentingan dan kepuasan publik. Dalam konteks ini, pihak yang memberikan layanan adalah aparat pemerintah atau birokrat, sedangkan penerimanya adalah masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut.

Masyarakat memiliki harapan yang berbeda-beda terhadap layanan yang diterimanya. Secara umum, mereka menginginkan layanan yang baik, mudah diakses, terjangkau, sederhana, cepat, lancar, dan tidak berbelit-belit. Namun, dalam praktiknya, harapan tersebut sering sulit tercapai karena adanya berbagai hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.

Pemerintah Indonesia menyediakan layanan publik yang pelaksanaannya dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berkembang dan melekat dalam lembaga publik di Indonesia. Budaya ini bersifat “caring”, yaitu kurang menekankan kinerja dalam pelaksanaan tugas, namun sangat menekankan pada hubungan antarindividu.

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama pemerintah, yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah pelayanan berasal dari kata “service” dalam bahasa Inggris, yang berarti setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud (intangible), dan tidak menghasilkan kepemilikan barang. Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai bantuan dalam menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan.

Pembahasan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dari manusia, karena pelayanan terkait erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun makhluk sosial. Perbedaan dan keragaman kebutuhan manusia menghasilkan berbagai jenis layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas tidak dapat dipungkiri, karena inti dari setiap kegiatan baik yang dilakukan secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu pelayanan yang prima, memuaskan, dan berkualitas.

Secara umum, fungsi layanan atau pelayanan adalah untuk mempermudah orang lain, konsumen, atau pihak yang membutuhkan informasi, data, atau dokumen. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam melaksanakan kegiatan dan programnya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang mengunjungi lembaga atau organisasi tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah organisasi atau lembaga, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh personelnnya mencerminkan kinerja organisasi tersebut. Dengan kata lain, pelayanan menjadi salah satu indikator

profesionalitas organisasi. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas, menyenangkan, dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen dengan kata lain, pelayanan prima maka organisasi atau lembaga tersebut dapat dianggap profesional.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bersifat merata tanpa membedakan status, pangkat, atau golongan. Setiap warga memiliki hak yang sama atas layanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun pemerintah memiliki berbagai fungsi, hal ini tidak berarti bahwa pemerintah harus memonopoli pelaksanaan layanan.

Teori Administrasi

Menurut Siswandi (2017:1), istilah administrasi berasal dari gabungan kata “ad” yang berarti “kepada” dan “ministro” yang berarti “melayani”. Dengan demikian, administrasi dapat dimaknai sebagai bentuk pelayanan atau pengabdian kepada pihak tertentu. Selain itu, istilah *administrate* yang berasal dari bahasa Belanda memiliki pengertian yang lebih sempit, yaitu terbatas pada kegiatan ketatausahaan. Kegiatan tersebut mencakup penyusunan dan pencatatan informasi secara sistematis untuk mencatat berbagai peristiwa dalam organisasi sebagai bahan laporan bagi pimpinan. Aktivitas ini meliputi kegiatan tulis-menulis, pengiriman, serta penyimpanan informasi, yang berkaitan dengan administrasi perkantoran sebagai salah satu bagian dari kegiatan administrasi secara keseluruhan.

Administrasi atau manajemen administrasi dapat diartikan sebagai proses mengelola data dan informasi yang diterima maupun dikirim oleh organisasi. Proses ini mencakup berbagai kegiatan seperti menerima, mencatat, memilah, mengolah, menyimpan, mengetik, menyalin, dan mengirim informasi tertulis yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan organisasi. Dalam pengertian yang lebih sempit, administrasi berfokus pada penataan dan pencatatan data secara sistematis agar informasi mudah diakses dan dimanfaatkan secara terpadu. Dengan demikian, administrasi dapat disimpulkan sebagai serangkaian kegiatan ketatausahaan yang bersifat teknis dan berkaitan dengan pengelolaan data serta informasi yang masuk dan keluar dari organisasi.

Pasolong (2014:30) menyebutkan bahwa administrasi memiliki sejumlah unsur penting yang menjadi karakteristiknya. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Efisiensi, yakni kemampuan mencapai hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya secara hemat dan tepat. Menurut Tjokroamidjojo, efisiensi merupakan perbandingan paling ideal antara input dan output, atau antara pengeluaran dengan hasil yang diperoleh. Artinya, efisiensi menilai sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target yang seharusnya diraih.
2. Efektivitas, yang bermakna bahwa tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai sesuai harapan. James L. Gibson mengartikan efektivitas sebagai keberhasilan dalam mencapai sasaran melalui kerja sama yang terkoordinasi.
3. Rasionalitas, yaitu pencapaian tujuan yang dilakukan secara sadar, terencana, dan memberikan manfaat yang nyata. Herbert A. Simon menegaskan bahwa rasionalitas bersifat objektif apabila tujuan tersebut berorientasi pada kepentingan organisasi.

Oleh sebab itu, kegiatan administrasi pada dasarnya diarahkan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilan kerja secara optimal agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien, efektif, dan rasional. Pencapaian tersebut akan berhasil apabila didukung oleh perencanaan yang realistis, logis, serta dapat diterapkan secara praktis.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, atau informasi non-numerik. Data yang dikumpulkan berpotensi menjadi kunci dalam memahami fokus penelitian. Oleh karena itu, laporan penelitian akan memuat kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran yang jelas. Sumber data bisa berupa naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, maupun dokumen resmi lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap fakta serta kondisi yang sebenarnya terjadi. Menurut Sugiyono (2020:105), secara

umum terdapat tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2020:109) menjelaskan bahwa observasi pengamatan yang dilakukan langsung oleh peneliti untuk memahami konteks data secara menyeluruh dalam situasi sosial, sehingga diperoleh pandangan holistik.

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) menyatakan bahwa wawancara adalah pertemuan antara dua pihak untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat memberikan makna pada topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124), dokumentasi adalah pengumpulan catatan tentang peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar/foto, maupun karya monumental dari individu atau instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik memiliki signifikansi yang besar karena berkaitan erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima pelayanan mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan perlu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu, penulis akan menjelaskan 3 indikator Kepuasan Masyarakat yaitu, kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, dan kesediaan merekomendasi yang dikemukakan oleh Kotler pada tahun 2016:442. Oleh karena itu, hasil penelitian akan di sajikan melalui metode wawancara pada pembahasan di bawah ini :

1. Keandalan (reliability)

Salah satu aspek utama dari kualitas adalah keandalan. Keandalan merujuk pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dalam konteks ini, organisasi sebagai penyedia dan pelaksana layanan harus memiliki kemampuan yang dapat diandalkan. Petugas harus menunjukkan performa terbaik mereka selama proses pelayanan antara pengguna jasa dan penyedia jasa berlangsung. Dalam penelitian ini, keandalan mencakup prosedur atau proses pelayanan dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat adanya evaluasi terhadap pelayanan perspektif yang objektif dan independen. Dengan demikian, pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang spesifik dan, baik dalam sektor SDM (Sumber Daya Manusia) maupun fasilitas yang disediakan. Dengan menggunakan metode ini, pihak terkait dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pelanggan dari tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas, diketahui bahwa Keandalan dalam proses pelayanan yang diberikan pemerintah Kantor Lurah Tanjung Agung sudah ada dan memadai dan pelayanan tersebut memadai yang diberikan petugas dalam proses pelayanan yang cepat tanggap. Dengan adanya evaluasi pemerintah terhadap proses pelayanan pemerintah dapat mengetahui setiap masalah dalam proses pelayanan yang menjadi bahan evaluasi terhadap proses pelayanan.

2. Ketanggapan (responsiveness)

Pegawai di kantor Lurah Tanjung Agung, berhubungan dengan kesigapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik, pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan oleh masyarakat dan memberikan pengarahan yang terkait dengan pernyataan masyarakat.

3. Jaminan/Keyakinan (assurance)

Jaminan yang perlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor kelurahan

Tanjung Agung dapat menumbuhkan kepercayaan dihati masyarakat pemohon pelayan diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai dengan masyarakat.

Disamping itu, Kelurahan Tanjung Agung hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon pelayanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan jaminan keamanan di kelurahan Tanjung Agung mudah, karena semua persyaratan apa yang harus di penuhi sudah dijelaskan oleh petugas dan itu merupakan Upaya untuk memberikan jaminan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

diketahui bahwa Kantor Lurah Tanjung Agung dalam proses pelayanan sudah memberikan jaminan Dimana pegawai dalam pertanggungjawabannya dalam proses pelayanan yang sangat penting sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk melakukan pelayanan di kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

4. Empati (Empathy)

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memenuhi kegiatan masyarakat. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada instansi terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Leni Marlina, S.Sos selaku seksi pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

Dari hasil wawancara diatas, pemerintah memberikan perhatian lebih dan mementingkan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan di kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

5. Bukti Fisik (tangibles)

Penampilan fasilitas fisik dan perilaku karyawan, seperti kebersihan, ketertiban, dan kenyamanan ruangan. Dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang pertama adalah Tangible (berwujud), yaitu kemampuan Pemerintah Kelurahan Tanjung Agung untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Hal ini mencakup penampilan dan kenyamanan ruang tunggu, sarana prasarana yang tersedia, penampilan sumber daya manusianya, dan kemudahan lokasi untuk dijangkau masyarakat. Semua ini merupakan bentuk nyata dari fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan Tanjung Agung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mulyani, SE selaku Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu sebagai berikut :

"Terkait alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Alhamdulillah di kantor Lurah Tanjung Agung sudah tersedia seperti, komputer, laptop, printer, dan alat tulis lainnya. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Lurah Tanjung Agung seperti, Kursi tunggu, meja dan lainnya."

Dari hasil wawancara diatas tersebut terlihat bahwa pegawai kantor Lurah Tanjung Agung telah menyediakan fasilitas alat bantu dalam proses pelayanan di kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu sehingga memudahkan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Latipah Usia 42 tahun selaku masyarakat (Pengguna layanan) kelurahan Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu yaitu sebagai berikut ;

Persepsi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu

1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan tercapai ketika kinerja pelayanan sejalan dengan tingkat kepuasan masyarakat, baik dari sisi kualitas produk maupun perilaku pegawai. Artinya, masyarakat memperoleh layanan yang mereka harapkan dengan cepat dan tepat. Pegawai kelurahan harus selalu siap memenuhi kebutuhan masyarakat kapanpun dibutuhkan, tanpa adanya penundaan. Pelayanan, yang berlangsung secara berurutan, dapat diukur melalui penggunaan waktu. Dengan standar waktu yang ditetapkan, dapat diketahui apakah pelayanan berjalan sesuai ketentuan atau membutuhkan perbaikan. Kecepatan layanan ini menjadi dasar dalam menentukan produktivitas kerja, menetapkan prioritas, mengatur beban kerja, dan merencanakan langkah-langkah berikutnya.

Waktu yang dibutuhkan untuk menangani suatu pekerjaan, baik pada tahap-tahap tertentu maupun secara keseluruhan, sangat bervariasi; ada yang cepat, ada pula yang membutuhkan waktu lebih lama, tergantung pada masalah yang dihadapi dan cara pemrosesannya. Pelayanan sebagai

sebuah proses terdiri dari sejumlah aktivitas yang dapat diukur, direncanakan, dan memiliki standar waktu yang telah disesuaikan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Minat untuk kembali berkunjung adalah keinginan seseorang untuk mengunjungi kembali suatu tempat, acara, atau memanfaatkan layanan tertentu di masa depan. Minat ini menunjukkan tingkat kepuasan serta pengalaman positif yang dirasakan pada kunjungan sebelumnya. Dari sisi produk dan proses layanan, hal ini tercermin dari sejauh mana layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kesiediaan Merekomendasi

Kesiediaan merekomendasikan mencerminkan kecenderungan seseorang untuk menyarankan produk, layanan, merek, atau pengalaman tertentu kepada orang lain. Indikator ini penting dalam menilai kepuasan dan loyalitas masyarakat, karena orang biasanya merekomendasikan hal-hal yang memberikan pengalaman positif dan sesuai harapan mereka. Contohnya dapat dilihat pada prosedur pengurusan rekomendasi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan di Kantor Lurah Tanjung Agung untuk pembuatan KK atau KTP.

1. Masyarakat yang ingin membuat KK datang ke Kantor Lurah setempat, dimana calon pembuat KK bertempat tinggal
2. Masyarakat wajib membawa surat pengantar dari RT diketahui RW
3. Masyarakat membawa KTP dan KK sebelumnya
4. Membawa surat pindah
5. Fotocopy buku nikah bagi yang berkeluarga
6. Fotocopy akte kelahiran (ijazah)

Pembahasan

- a) Kualitas pelayanan administrasi yang ada di kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. Hasil penelitian berdasarkan teori Kotler (2016:442) dapat dilihat melalui penjelasan dibawah ini :

1. Keandalan (reliability)

Keandalan (reliability) merupakan unsur utama dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, karena hal ini memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan program pemerintah.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan dalam proses pelayanan di Kantor Lurah Tanjung Agung, Kecamatan Sungai Serut, telah diterapkan dengan baik. Masyarakat dapat melakukan proses pelayanan dengan lancar karena kemampuan pegawai, serta adanya evaluasi terhadap masukan masyarakat, yang secara keseluruhan meningkatkan tingkat kepuasan.

Dari hasil observasi di lapangan juga menguatkan temuan ini. Keandalan pegawai terlihat dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan warga dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Daya Tanggap (responsiveness)

Kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan individu atau kelompok terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan oleh organisasi atau pemerintah. Tingkat kepuasan ini tergantung pada sejauh mana layanan atau produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman berinteraksi dengan organisasi atau pemerintah. Pelayanan yang baik meliputi kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, serta sikap sopan dalam komunikasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai sudah menunjukkan ketanggapan dan perhatian yang konsisten dalam memberikan pelayanan. Keseriusan dalam menanggapi keluhan dan menggunakan masukan masyarakat untuk evaluasi menunjukkan bahwa pemerintah setempat mampu meningkatkan kualitas pelayanan, yang berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil observasi lapangan juga mendukung temuan ini, di mana **responsiveness** pegawai telah berjalan dengan memadai sesuai keterangan informan.

3. Jaminan/Keyakinan (assurance)

Jaminan dalam pelayanan mencakup kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dengan tepat dan menjaga keamanan saat memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Empati (emphaty)

Empati melibatkan perhatian khusus yang diberikan organisasi atau pemerintah kepada pelanggan atau masyarakat, seperti kemudahan dalam menghubungi instansi, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, serta usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Konsep empati ini bertujuan agar masyarakat mendapatkan perhatian penuh, komunikasi yang lancar, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pemerintah telah menunjukkan empati yang baik dalam pelayanan, sehingga masyarakat merasa diperhatikan secara khusus. Dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas, proses pelayanan berjalan lancar dan meminimalkan kesulitan bagi warga, sehingga kepuasan terhadap layanan meningkat.

Dari hasil observasi di lapangan juga mengonfirmasi hal tersebut, di mana pegawai memberikan perhatian khusus, mempermudah proses pelayanan, dan menekankan kepentingan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

5. Bukti Fisik (tangibles)

Tangible atau bukti fisik mencerminkan kemampuan Pemerintah Lurah Tanjung Agung untuk menampilkan eksistensi dan kehadirannya kepada masyarakat. Hal ini meliputi kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan sarana prasarana, penampilan pegawai, serta kemudahan akses lokasi bagi warga. Semua ini merupakan wujud nyata fasilitas di Kantor Lurah Tanjung Agung, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan mengonfirmasi hal ini, di mana bukti fisik (tangible) dalam pelayanan sudah cukup memadai, meskipun beberapa fasilitas lain masih perlu diperbaiki agar tidak menurunkan kepuasan masyarakat dan dapat dijadikan bahan evaluasi pemerintah setempat.

Dari semua hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Lurah Tanjung Agung dapat diukur melalui indikator **responsiveness**. Masyarakat merasa puas ketika pegawai memberikan pelayanan dengan jelas dan menanggapi permintaan mereka secara sopan, ramah, dan penuh perhatian.

- b). Persepsi kepuasan masyarakat yang ada di Kantor Lurah Tanjung Agung Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Lurah Tanjung Agung, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu, dapat ditentukan berdasarkan dua kriteria utama yang dijadikan acuan, yaitu sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Lurah Tanjung Agung, Kecamatan Sungai Serut, menunjukkan hasil yang cenderung positif. Sebagian besar warga Kelurahan Tanjung Agung merasa puas karena pelayanan yang diberikan responsif dan cepat, serta pegawai mampu menanggapi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat dengan baik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Beberapa faktor memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Lurah Tanjung Agung, Kecamatan Sungai Serut, salah satunya adalah ketanggapan atau responsivitas. Masyarakat menilai kecepatan dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, sekaligus kemampuan mereka menanggapi keluhan dan menerima masukan untuk perbaikan layanan. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Tanjung Agung sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC diruangan pelayanan untuk pengguna layanan, dan Genset apabila Listrik mati, pelayananpun masih untuk tetap berjalan. Selain itu Pemerintah Kelurahan Tanjung Agung untuk dapat menambah ruangan khusus pelayanan. agar masyarakat dapat lebih nyaman lagi saat melakukan pelayanan
2. Kelurahan Tanjung Agung juga perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wasesa, Silih. *Strategi Public Relations*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 2005.
- Anisa, S. (2018). Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat. 123.
- Aziz Putri, *Analisis Manajemen Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto*. Makasar.Skrpsi: Reka Pujiastuti 2021
- Daryanto, & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012.
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haadijaya, Dr. Yusuf, *Administrasi Pendidikan*, Medan : Perdana Publishing 2012
- Hamali, Arif, Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Mengelola Karyawan*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Harun, A. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat : CV Jejak (Jejak Publisher).