

STRATEGI LURAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SAPOLOHE KECAMATAN BONTOBahari KABUPATEN BULUKUMBA

Iqmal Astaguna Asra¹, Muhammad Yusuf², Asri Jaya³

iqmalastagunaasra@gmail.com¹, muhammadyusuf@unismuh.ac.id², asrijaya@unismuh.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sapolohe, Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan lurah, perangkat kelurahan, serta masyarakat sebagai informan. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan lurah meliputi peningkatan kompetensi aparatur, penguatan koordinasi dan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, serta upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi strategi tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang berkelanjutan dari pemerintah kelurahan, dukungan pemerintah daerah, dan partisipasi aktif masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Lurah, Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Sapolohe.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara demokrasi yang terbagi ke dalam sejumlah daerah, menuntut adanya penerapan sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Menurut Undang-Undang No.23 tahun 2014 yang dimaksud desentralisasi adalah penyerahan kekuasaan pemerintahan oleh pemerintahan pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Dengan adanya desentralisasi, akan muncul otonomi bagi suatu pemerintah daerah.

Pelaksanaan desentralisasi memberikan kewenangan bagi setiap daerah untuk mengatur urusannya sendiri, namun tetap berada dalam tanggung jawab kepada pemerintah pusat. Daerah yang dimaksud mencakup pemerintahan di bawah pusat, mulai dari tingkat provinsi, kabupaten/kota, hingga desa atau kelurahan (Riant Nugroho, 2021).

Pengembangan pelayanan publik menjadi salah satu alasan utama diterapkannya kebijakan desentralisasi. Hal ini terlihat dari pandangan para ahli, seperti Winter yang menekankan bahwa desentralisasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas pemerintahan, efisiensi pelayanan publik, serta mendorong rasa memiliki di tingkat lokal. Senada dengan itu, Ri-bot menyatakan bahwa desentralisasi diarahkan untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat, mengakomodasi perbedaan sosial, ekonomi, dan lingkungan, serta memperluas pemerataan dalam pemanfaatan sumber daya public (Hutagalung & Hermawan, 2018).

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik pada hakikatnya mensyaratkan partisipasi seluruh unsur pemangku kepentingan, meliputi birokrasi pemerintahan, pihak swasta sebagai mitra dan perpanjangan fungsi pemerintah, serta masyarakat (Ummah, 2019). Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang hadir secara dekat dengan masyarakat, bersifat melindungi dan mengayomi, serta mampu memberikan pelayanan yang selaras dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan (Sellang, Kamaruddin H. Jamaluddin, Ahmad, 2022).

Di sisi lain, pemerintah pusat tetap memiliki peran dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan daerah secara terintegrasi melalui berbagai kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik nasional. Sejalan dengan perkembangan sistem pelayanan terpadu di berbagai daerah, dibutuhkan adanya sistem informasi yang terstandar dan dapat digunakan secara menyeluruh, terutama dalam pelayanan perizinan dan administrasi publik berbasis digital. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terus mengembangkan Portal Pelayanan Publik sebagai media integrasi layanan publik nasional yang dapat diakses masyarakat melalui satu platform terpadu. Pengembangan sistem tersebut diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik berbasis elektronik. (Kementerian PANRB, 2023).

Upaya peningkatan pelayanan publik erat kaitannya dengan terjadinya perubahan paradigma dalam administrasi publik. Paradigma New Public Management (NPM) hadir sebagai jawaban atas berbagai persoalan pemerintahan, karena pendekatan administrasi publik tradisional dianggap belum mampu menjawab tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, berkembang paradigma baru yang menitikberatkan pada penerapan prinsip-prinsip manajemen modern, seperti efisiensi, akuntabilitas, transparansi, serta peningkatan kinerja pelayanan publik agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Supawanhar, Askani, 2024).

Dalam upaya memberikan pelayanan masyarakat yang optimal, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan cara organisasi berinteraksi dan memperlakukan masyarakat. Komunikasi dipandang sebagai proses memanusiakan manusia (human communications). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dapat diukur dari bagaimana aparat berkomunikasi dan memperlakukan masyarakat saat memberikan layanan. Dengan demikian, etika komunikasi aparat menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan publik (Lindawaty, Dharmaningtias, Ardiyanti, 2018).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dapat ditempuh melalui perbaikan manajemen mutu layanan (service quality management), yaitu dengan

meminimalkan kesenjangan antara layanan yang diberikan oleh organisasi dengan harapan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dalam proses perbaikan tersebut, manajemen dituntut untuk menerapkan teknik manajemen yang berfokus pada kepuasan masyarakat melalui pendekatan Citizen's Charter (Maklumat Pelayanan). Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, sehingga kebutuhan dan kepentingan mereka menjadi prioritas utama. Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Sellang, Kamaruddin H. Jamaluddin, Ahmad, 2022).

Di sisi lain, walaupun pemerintah pusat maupun daerah telah beru-paya mendorong penerapan prinsip good governance serta melakukan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat, pelaksanaan kebijakan tersebut di tingkat kelurahan masih dihadapkan pada sejumlah kendala. Berbagai program peningkatan pelayanan yang telah dirancang belum sepenuhnya mampu menyelesaikan permasalahan mendasar, seperti rendahnya etika birokrasi aparatur serta minimnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan publik sering kali belum berjalan secara efektif dan efisien.

Terkait kualitas layanan masyarakat dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاَلْبِىْرِ وَالْتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ ۗ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya: "Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya."

Surah Al-Maidah ayat 2 menjelaskan tentang perintah Allah SWT kepada orang beriman untuk tolong-menolong dalam kebajikan dan ketakwaan, sambil melarang keras tolong-menolong dalam dosa dan permusuhan, serta menekankan pentingnya menegakkan aturan-aturan Allah terkait ibadah haji dan syiar Islam, serta larangan melampaui batas.

Surah Al-Baqarah ayat 83

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ ۖ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya: (Ingatlah) ketika Kami mengambil perjanjian dari Bani Israil, "Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuatbaiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Selain itu, bertutur katalah yang baik kepada manusia, lak-sanakanlah salat, dan tunaikanlah zakat." Akan tetapi, kamu berpaling (mengingkarinya), kecuali sebagian kecil darimu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang

Surah Al-Baqarah ayat 83 menjelaskan tentang janji Allah kepada Bani Is-rail untuk tidak menyembah selain Dia, berbuat baik kepada orang tua, kera-bat, anak yatim, dan orang miskin, serta berbicara baik, mendirikan shalat, dan membayar zakat, namun sebagian besar dari mereka ingkar terhadap janji tersebut, kecuali sedikit yang setia, menjadi pelajaran tentang pentingnya akhlak kepada Allah dan sesama manusia.

Meskipun Ayat-Ayat Al Qur'an Tersebut diatas tidak menjelaskan secara eksplisit tentang kualitas layanan masyarakat namun dari sesi penafsir dapat dipahami bahwa Allah SWT telah mengajarkan kepada manusia bagaimana bersosialisasi dan berinteraksi antar masyarakat dengan ke-lompok masyarakat terhadap pemerintah atau sebaliknya pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Kelurahan Sapolohe menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama ketika staf administrasi tidak berada di tempat sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, fasilitas penunjang pelayanan yang tersedia dinilai masih perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas dan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, sebagian masyarakat terkadang kurang mematuhi mekanisme antrean pelayanan dan cenderung ingin segera dilayani, sehingga kondisi tersebut kerap menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan publik serta memengaruhi ketertiban dan efektivitas pelayanan di kantor kelurahan.

Sarana pelayanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Sapolohe pada dasarnya sudah tergolong memadai dan layak dalam menunjang proses pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari upaya pihak kelurahan dalam memprioritaskan kenyamanan masyarakat melalui penyediaan berbagai fasilitas pendukung, seperti kipas angin dan kursi tunggu, serta penerapan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat.

Fenomena lain yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu masih adanya staf yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan, seperti datang tidak tepat waktu serta meninggalkan ruang pelayanan pada saat jam kerja berlangsung. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur atau alur pelayanan administrasi yang berlaku di Kantor Kelurahan Sapolohe. Hal tersebut terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi ketika mengurus dokumen tertentu, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama.

Menurut penulis, Kepala lurah Sapolohe telah menunjukkan adanya peningkatan, perbaikan serta pembangunan secara bertahap mulai terlihat, khususnya pada kantor lurah sebagai pusat pelayanan kelurahan yang kini semakin berkembang, baik dari sisi fasilitas. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai strategi pemerintah kelurahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah tergolong dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan mengumpulkan informasi dari sampel melalui angket atau wawancara untuk menggambarkan berbagai aspek dari populasi.

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, menekankan pada proses penelitian, serta memanfaatkan landasan teori agar fokus penelitian sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, teori juga berfungsi memberikan gambaran umum mengenai latar belakang penelitian dan menjadi acuan dalam pembahasan hasil penelitian (Rukin, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan hak-hak setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan demi kepentingan umum. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan. Oleh karena itu, masyarakat berhak memperoleh pelayanan terbaik dari pemerintah, sehingga diperlukan strategi yang tepat dan efektif untuk mewujudkannya.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ditemukan beberapa strategi yang diterapkan oleh Lurah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe, Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba, di antaranya sebagai berikut:

1. Strategi yang dilakukan lurah Sapolohe dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Sapolohe, Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba.

- a. Menyediakan Fasilitas Pelayanan Publik Yang Tepat Sasaran

Penyediaan fasilitas Masyarakat oleh Pemerintah Kelurahan Sapolohe dapat ditinjau melalui dimensi tangible (bukti fisik), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaannya kepada masyarakat. Dimensi ini mencakup kondisi sarana dan prasarana fisik, teknologi yang digunakan (peralatan dan perlengkapan), serta penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan kata lain, tangible berkaitan dengan aspek fisik seperti fasilitas, perlengkapan, dan sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, dimensi tangible diukur melalui beberapa indikator, antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses masyarakat dalam mengajukan permohonan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba telah menerapkan dimensi tangible beserta indikator-indikator tersebut dengan baik.

Hasil wawancara IK-1 mengatakan bahwa:

Menyediakan fasilitas pelayanan masyarakat yang tepat sasaran, kami sangat berupaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat, kami menyediakan berbagai fasilitas yang memadai seperti kipas angin, dan kursi di ruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IK-1:

Kita dapat memahami bahwa strategi pelayanan masyarakat yang diterapkan melalui metode ini dilakukan dengan menyediakan fasilitas fisik, sehingga masyarakat dapat langsung melihat dan merasakan manfaatnya. Hal ini tidak hanya berdampak pada proses pelayanan, tetapi juga pada kenyamanan dan keteraturan masyarakat saat menerima maupun menjalani pelayanan di kantor.

Hasil wawancara IP-4 mengatakan bahwa:

Dalam hal fasilitas fisik di Kantor Kelurahan Sapolohe sangat antusias tinggi dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat melalui penyediaan fasilitas yang memadai seperti kipas angin, kursi, sehingga masyarakat dapat menunggu atau mengantri tanpa harus berdiri lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IP-4:

Dapat dipahami bahwa fasilitas pelayanan publik pada dimensi tangible sangat menjadi prioritas bagi Pemerintah Kelurahan Sapolohe. Hal ini dilakukan untuk

memberikan pelayanan terbaik melalui penyediaan sarana fisik yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat, guna menciptakan rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan serta sebagai bukti nyata dari kualitas pe-layanan yang diberikan.

b. Memberikan Pelayanan Yang Adil Kepada Masyarakat Dengan Pelayanan Yang Prima Dan Profesional

Pemberian pelayanan yang adil dan profesional dapat ditinjau melalui dimensi reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat dan dapat dipercaya. Keandalan ini tercermin dari ketelitian dalam me-layani, serta kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan. Dengan kata lain, reliability merupakan kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat, akurat, dan memuaskan. Dalam penelitian ini, dimensi reliability diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kejelasan standar pelayanan yang dimiliki kelurahan, serta kemampuan pegawai dalam memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pe-layanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba telah menerapkan dimensi reliability sesuai dengan indikator-indikator tersebut.

Hasil wawancara IP-1 mengatakan bahwa:

Memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat dengan pelayanan yang prima dan professional, kami sangat mengutamakan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pe-la-yanan, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam keperluannya.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan IP-1:

Telah berupaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan tepat dan sesuai prosedur.

Hasil wawancara IP-5 mengatakan bahwa:

Sebagai masyarakat, saya telah merasakan bahwa pelayanan dari pihak kantor diberikan sudah cukup baik dan dilakukan dengan cermat sesuai dengan kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IP-5

Berdasarkan dimensi reliability, staf yang bertugas pada umumnya telah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat.

c. Memberikan Informasi Alur Pelayanan Di Kantor Kelurahan Berupa Bagan Untuk Memudahkan Masyarakat Dalam Pelayanan

Penyediaan alur pelayanan termasuk dalam dimensi assurance (jaminan), yaitu kemampuan pegawai dalam menunjukkan pengetahuan, sikap sopan, serta keterampilan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi ini mencakup beberapa indikator, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sapolohe, Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba telah menerapkan dimensi assurance beserta indikator-indikatornya. Hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang te-lah sesuai dengan harapan masyarakat, seperti adanya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan serta kejelasan alur pelayanan. Jaminan yang diberikan oleh pegawai tersebut berkaitan erat dengan kemampuan mereka dalam membangun tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Hasil wawancara IP-3 mengatakan bahwa:

Memberikan informasi alur pelayanan di kantor kelurahan berupa bagan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan, bagan tersebut memperlihatkan proses

pelayanan, mulai dari tahap awal seperti pengambilan antrian, pengambilan berkas, proses administrasi, hingga tahap akhir yaitu penyelesaian dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IP-3:

Di Kantor Kelurahan Sapolohe telah diberikan jaminan kepada masyarakat terkait kejelasan alur pelayanan melalui penyediaan bagan alur oleh pihak kantor. Dengan adanya bagan tersebut, masyarakat dapat dengan mudah memahami tahapan pelayanan, sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dalam mengikuti alur pelayanan yang dibutuhkan dapat diminimalkan.

Hasil wawancara IP-6 mengatakan bahwa:

Sebagai masyarakat saya sudah cukup memahami alur pelayanan di kantor kelurahan sapolohe, adanya alur pelayanan yang di pasang karena itu saya sebagai masyarakat sangat terbantu, dan biasanya juga langsung di jelaskan oleh staf yang ada di kantor kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IP-6:

Dengan upaya yang telah dilakukan oleh pihak kantor, masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya bagan alur pelayanan tersebut. Masyarakat pun mulai memahami tahapan pelayanan sehingga tidak lagi merasa bingung ketika ingin mendapatkan layanan di kantor kelurahan sapolohe.

Kajian teori ini sejalan dengan pada bab sebelumnya yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter, bahwa struktur atau bagan organisasi merupakan kerangka kerja formal yang digunakan untuk membagi, mengelompokkan, dan mengoordinasikan tugas-tugas dalam organisasi. Bagan organisasi sendiri merupakan representasi visual yang menggambarkan struktur internal organisasi, termasuk peran serta tanggung jawab antar individu di dalamnya. Selain itu, temuan ini juga selaras dengan pendapat Parasuraman dan Berry mengenai dimensi kualitas pelayanan publik, yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), dan assurance (jaminan). Dimensi tangible berkaitan dengan penampilan fisik seperti fasilitas, perlengkapan, teknologi, serta penampilan pegawai sebagai bentuk nyata dari pelayanan. Dimensi reliability menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, dimensi assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat, yang meliputi aspek komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Bagan organisasi juga menunjukkan keterkaitan antarposisi dalam organisasi dari segi wewenang dan tanggung jawab, yang pada dasarnya terbagi ke dalam tiga bentuk, yaitu organisasi lini, organisasi fungsional, dan organisasi lini dan staf. Persamaan antara teori Robbins dan Coulter dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai bagan organisasi. Namun, perbedaannya terletak pada fokus kajian, di mana Robbins dan Coulter menekankan bagan organisasi sebagai kerangka kerja formal dalam pengelolaan tugas, sedangkan dalam penelitian ini, penyajian alur pelayanan diposisikan sebagai bagian dari dimensi assurance (jaminan), yaitu upaya pegawai dalam memberikan kepastian layanan guna menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Indikator dalam dimensi ini mencakup komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

2. Faktor-Faktor apa saja penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik yang dihadapi lurah Sapolohe Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba.

a. Kesadaran Masyarakat

Hasil wawancara IK-1 mengatakan bahwa:

Tingkat kesadaran masyarakat hal ini terlihat dari masih banyaknya warga yang mengurus keperluan tanpa menyiapkan persyaratan secara lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IK-1:

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan segala persyaratan yang berkaitan dengan pengurusan pelayanan di kantor kelurahan masih menjadi kendala. Sebagian masyarakat menginginkan proses yang cepat dan instan.

Hasil wawancara IP-2 mengatakan bahwa:

Terkadang masyarakat yang datang mengurus keperluan tidak memperhatikan prosedur atau tahapan pelayanan yang berlaku di kantor kelurahan.

Berdasarkan wawancara dengan IP-2:

Sebagian masyarakat terkadang enggan mengikuti antrean dan cenderung terburu-buru untuk segera dilayani oleh staf, sehingga dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan di kantor kelurahan. Padahal, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam pemerintahan kelurahan, karena masyarakat bergantung pada aparatur untuk mengurus berbagai berkas sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Profesionalitas Kerja Staf

Hasil wawancara IP-2 mengatakan bahwa:

Kami terkadang menghadapi kendala ketika staf yang bertugas pada pelayanan administrasi tidak hadir, baik karena sakit maupun ada keperluan lain sehingga tidak dapat datang ke kantor. dalam kondisi tersebut, kami harus menggantikan tugasnya untuk tetap melayani masyarakat.

Hasil wawancara IP-5 mengatakan bahwa:

Biasanya ada staf kurang mengetahui karna bukan bidangnya, ada juga kendala terkait berkas, misalnya belum di ketahui dengan pasti lokasi penyimpanan dokumen.

Dari wawancara tersebut dapat dipahami

Staf lain yang tidak bertugas di bidang administrasi umumnya belum sepenuhnya memahami pengelolaan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam hal mengetahui lokasi penyimpanan berkas yang dibutuhkan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi sedikit terhambat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba meliputi beberapa aspek utama sebagai berikut.

1. Kesadaran Masyarakat
2. Profesionalitas Staf

Kajian teori ini juga sejalan dengan bab sebelumnya yang dikemukakan oleh Parasuraman dan rekan-rekan, bahwa terdapat empat kesenjangan utama yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik, yaitu kurangnya pemahaman terhadap harapan pelanggan, penetapan standar kualitas layanan yang tidak tepat, kesenjangan dalam kinerja pelayanan, serta ketidaksesuaian antara janji pelayanan dan realisasinya. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Salah satu indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Pandangan ini menekankan pentingnya orientasi pada pelayanan eksternal, yakni dari sudut pandang pelanggan, sebagai prioritas utama dalam mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor kelurahan dituntut memiliki aparatur yang kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini penting agar pelaksanaan pelayanan dapat

berjalan secara optimal dan meminimalkan keluhan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang bersifat proses, yang berlangsung secara ter-us-menerus dan berkesinambungan dalam kehidupan masyarakat. Menurut Moenir, pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga memungkinkan untuk ditetapkan standar yang baik, baik dari segi waktu penyelesaian maupun hasil yang dicapai. Terdapat kesamaan antara pandangan Parasuraman dan rekan-rekan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji hambatan atau kendala dalam proses pelayanan publik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus kajian. Parasuraman dan rekan-rekan mengemukakan adanya empat kesenjangan utama dalam pelayanan publik, yaitu kurangnya pemahaman terhadap harapan pelanggan, kesalahan dalam penetapan standar kualitas layanan, kesenjangan dalam kinerja pelayanan, serta ketidaksesuaian antara janji dan realisasi pelayanan. Sementara itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor penghambat pelayanan publik lebih menitikberatkan pada profesionalitas staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi prosedur dan mengikuti alur pelayanan di kantor kelurahan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba, dapat diketahui bahwa strategi lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah berjalan cukup baik dan menunjukkan adanya peningkatan secara bertahap. Pembahasan ini mengacu pada teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Strategi Lurah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pembahasan penelitian, peneliti tidak hanya menjelaskan hasil wawancara secara deskriptif, tetapi juga perlu melakukan analisis terhadap temuan penelitian berdasarkan teori dan kondisi empiris di lapangan. Pembahasan yang analitis bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara strategi pelayanan yang diterapkan dengan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, setiap temuan perlu dijelaskan mengapa strategi tersebut penting dalam pelayanan, bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan, serta kesesuaiannya dengan teori yang digunakan, yaitu teori SERV-QUAL.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya lurah dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur dilakukan melalui pembinaan, pengawasan, dan penguatan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Lurah berusaha membangun kesadaran aparatur agar mematuhi jam kerja, menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku, serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional kepada masyarakat. Kedisiplinan aparatur dinilai memiliki peran penting karena dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, lurah juga berupaya meningkatkan profesionalitas pegawai melalui pembagian tugas yang jelas serta pengembangan kemampuan dan kompetensi aparatur sehingga pelayanan publik dapat terlaksana secara lebih efektif dan optimal.

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh pihak kelurahan menjadi penting karena pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Strategi yang baik dapat membantu aparatur kelurahan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Misalnya, strategi peningkatan disiplin aparatur dan penyediaan fasilitas pelayanan dapat meningkatkan

kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan memiliki peran dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa strategi pelayanan di kantor kelurahan telah sesuai dengan dimensi tersebut. Penyediaan fasilitas pelayanan mencerminkan dimensi tangible, profesionalitas aparatur menunjukkan reliability, sedangkan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat mencerminkan responsiveness. Selain itu, sikap sopan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan menunjukkan adanya assurance dan empathy kepada masyarakat. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan memiliki keterkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan teori SERVQUAL.

Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan strategi pelayanan. Masih terdapat aparatur yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan, keterbatasan fasilitas tertentu, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi pelayanan belum berjalan secara optimal. Apabila kelemahan ini tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kelurahan.

Implikasi dari strategi pelayanan terhadap masyarakat terlihat dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Pelayanan yang cepat, jelas, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kelurahan. Sebaliknya, apabila pelayanan masih lambat dan prosedur kurang dipahami masyarakat, maka dapat menimbulkan keluhan serta menurunkan citra pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa strategi pelayanan, profesionalitas aparatur, serta responsivitas pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan meningkat apabila aparatur mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan karena lebih menekankan pada strategi pelayanan yang diterapkan di tingkat kelurahan serta faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kelurahan.

2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba pada dasarnya dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat serta profesionalitas kerja staf yang belum optimal. Kedua faktor tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap efektivitas dan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

a. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara

dengan informan, masih ditemukan masyarakat yang datang mengurus pelayanan tanpa melengkapi persyaratan administrasi sesuai ketentuan. Selain itu, se-bagian masyarakat juga kurang memperhatikan prosedur dan taha-pan pelayanan yang berlaku di kantor kelurahan. Kondisi tersebut me-nyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat karena aparat ha-rus memberikan penjelasan ulang terkait persyaratan maupun alur pe-layanan.

Kurangnya kesadaran masyarakat ini menunjukkan bahwa masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya tertib administrasi dalam pelayanan publik. Sebagian masyarakat cenderung menginginkan pelayanan yang cepat dan instan tanpa mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Bahkan, terdapat masyarakat yang enggan mengikuti antrean pelayanan sehingga dapat mengganggu ketertiban dan kelancaran pelayanan di kantor kelurahan.

Dalam perspektif teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, kondisi tersebut berkaitan dengan dimensi responsiveness dan reliability. Responsiveness berkaitan dengan kemampuan aparatut memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, sedangkan reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur. Ketika masyarakat tidak melengkapi persyaratan atau tidak mengikuti alur pelayanan, maka proses pelayanan menjadi kurang efektif sehingga memengaruhi ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan aparatut.

Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat juga berdampak terhadap meningkatnya beban kerja aparatut kelurahan. Aparatut tid-ak hanya menjalankan pelayanan administratif, tetapi juga harus memberikan pemahaman berulang kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Hal ini tentu dapat memengaruhi efisiensi pe-layanan serta mengurangi optimalisasi kinerja aparatut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatut pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam mematuhi prosedur pe-layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan kerja sama antara aparatut pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Profesionalitas Kerja Staf

Faktor penghambat berikutnya adalah profesionalitas kerja staf yang belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa ketika staf yang bertugas di bidang pelayanan ad-ministrasi tidak hadir, staf lain harus menggantikan tugas tersebut meskipun bukan bidang tugasnya. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal karena tidak semua staf memahami prosedur administrasi maupun pengelolaan dokumen pe-layanan.

Selain itu, terdapat kendala terkait pengelolaan berkas dan penyimpanan dokumen yang belum tertata secara optimal. Beberapa staf terkadang belum mengetahui lokasi penyimpanan dokumen tertentu sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat. Kondisi terse-but menunjukkan bahwa koordinasi dan penguasaan tugas antar staf masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efek-tif.

Dalam teori SERVQUAL, profesionalitas staf berkaitan erat dengan dimensi assurance dan reliability. Assurance berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan kompetensi aparatut dalam mem-berikan rasa percaya kepada masyarakat, sedangkan reliability berkaitan dengan kemampuan aparatut memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Ketika aparatut belum sepenuhnya me-mahami tugas pelayanan atau pengelolaan dokumen, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang

optimal.

Profesionalitas aparatur sangat penting dalam pelayanan publik karena aparatur merupakan pelaksana utama pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang profesional akan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya kompetensi dan koordinasi antarstaf dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan serta menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan pendapat Moenir yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus dan harus memiliki standar pelayanan yang jelas, baik dari segi waktu penyelesaian maupun hasil pelayanan. Oleh karena itu, aparatur pemerintah dituntut memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe tidak hanya berasal dari internal aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu, diperlukan upaya peningkatan profesionalitas aparatur melalui pelatihan dan pembagian tugas yang jelas, serta peningkatan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang strategi lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba, dapat ditarik kesimpulan:

1. Strategi lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sapolohe dilakukan melalui penyediaan fasilitas pelayanan, pemberian layanan yang adil dan profesional, penyediaan informasi alur pelayanan, peningkatan responsivitas aparatur, serta upaya membangun komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Strategi tersebut menunjukkan adanya penerapan dimensi kualitas pelayanan terutama tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy.
2. Faktor penghambat pelayanan meliputi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, ketidaklengkapan berkas administrasi, keterbatasan profesionalitas staf pengganti ketika petugas utama tidak hadir, keterbatasan sarana pendukung, serta belum optimalnya disiplin dan pembagian tugas aparatur.

Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan perlu memasang papan persyaratan layanan untuk setiap jenis administrasi.
2. Perlu dibuat SOP pelayanan tertulis dan mudah dibaca masyarakat.
3. Pegawai perlu dilatih agar mampu saling menggantikan ketika staf tertentu tidak hadir.
4. Perlu dibuat buku register atau system penyimpanan dokumen yang rapi.
5. Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui kepala lingkungan, masjid, papan pengumuman, dan media sosial kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Anjani Putri Belawati Pandiangan, M. P. . (2020). Penelitian Tindakan Kelas Sebagai Upaya

- Peningkatan Kualitas Pembelajaran Profesional Guru Dan Kompetensi Belajar Siswa.
- Arianto, B., Warjio, W., & Tarigan, U. (2016). Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 6(2), 107. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1050>
- Askandar, saifullah A. S. R. C. (2025). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi.
- Devlin Harnedicta Fajriah, E. I. (2022). Peran Lurah Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. 02, 89–97.
- Diaztera Mochamad Yuniar, Gunawan Sumodiningrat, A. A. (2024). Peran Lurah Dalam Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Ekonomi Keluarga (Studi Pada Kelurahan Jatijajar , Kecamatan Tapos , Kota Depok , Jawa Barat). 12(1).
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Deepublish, 1–205.
- Ismail. (2020). Manajemen Strategis Sektor Publik.
- Kementerian PANRB, 2023, Pub. L. No. 24 (2023). <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/portal-pelayanan-publik-permudah-layanan>
- Lindawaty, Dharmaningtias, Ardiyanti, K. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia.
- Manufandu, Y. N. C. K. M. H. R. (2025). Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Bahu.
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik royong elektronik terbesar . Betapa tidak bisa dihubungkan dengan jutaan komputer sedunia . Dengan demikian betapa besarnya Juga tanpa . 9(2), 115–124.
- Muhammad, A. (2017). Strategi Manajemen perubahan dalam meningkatkan disiplin diperguruan tinggi. *EDUTECH Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3 No 1(1), 117–132.
- Prayitno, A. (2024). Local Political Communication Strategy in Improving Village Public Service Performance. *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 9(3), 333–342. <https://doi.org/10.24198/jwp.v9i3.56844>
- Putri, G. Y. L. M. M. H. P. R. R. N. R. S. (2025). Peran Kepemimpinan Lurah untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Air Tawar Barat, Kota Padang.
- Rahmat, P. S. (2019). Strategi Belajar Mengajar.
- Riant Nugroho, F. S. (2021). Administrasi Pemerintahan Desa Pelayanan Publik.
- Rizani, M. D. (2019). Pengelolaan Sanitasi Pemukiman Wilayah Perkotaan dengan Pendekatan Teknokratik dan Partisipatif (Teknoparti). In *Pengelolaan Sanitasi*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=WzafDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=rizani,+2019&ots=rtaNoLsqOy&sig=N3bZ9zSJhLN_Ac9nrMO5yp6ncaw&redir_esc=y#v=onepage&q=rizani%2C2019&f=false
- Rukin. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Sandu Sitooyo, M. A. S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian.
- Sellang, Kamaruddin H.Jamaluddin, Ahmad, M. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Supawanhar, Askani, R. H. (2024). Kualitas Pelayanan Sektor Publik Dengan Pendekatan Perspektif New Publik Management (NPM).
- Ummah, M. S. (2019). Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetungan_Terpus_at_Strategi_Melestari
- Yogi Pratama Napitupulu, Pangeran Anugrah, F. (2024). Strategi Kepemimpinan Lurah Dalam

Memberikan Motivasi Kerja Di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.
Yunitawati Lampasa, & Riston G Ahmad. (2024). Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Wundudopi Kecamatan Baruga Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 7(4), 2003–2010. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.563>