

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI JINGAH

Oleh :

Devia Hetty Hernany¹⁾, Fakhsiannor²⁾, Amelia Puspita³⁾, Budi Setiawati⁴⁾
^{1,2,3,4} Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

¹email: deviahettyh@uniska-bjm.ac.id

²email: fakhsiannor063@gmail.com

³email: ameliameis24@gmail.com

⁴email: budisetiawati16@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 6 Mei 2025

Revisi, 12 Mei 2025

Diterima, 14 Mei 2025

Publish, 15 Mei 2025

Kata Kunci :

Evaluasi Kinerja,
Pelayanan Publik,
Kelurahan,
Administrasi,
Teknologi Informasi.



ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik. Pemerintah Kelurahan Sungai Jingah, sebagai unit pelaksana teknis di tingkat kelurahan, memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di Kelurahan Sungai Jingah sudah cukup baik dalam hal kecepatan dan kemudahan akses, masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan, seperti transparansi dalam prosedur pelayanan, kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah melalui peningkatan pelatihan bagi petugas, penyederhanaan prosedur, dan optimalisasi penggunaan teknologi.

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



Corresponding Author:

Nama: Devia Hetty Hernany

Afiliasi: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Email: deviahettyh@uniska-bjm.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas dan kinerja pemerintahan di tingkat lokal. Sebagai unit administratif yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintah kelurahan memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan layanan kepada warganya. Kelurahan merupakan ujung tombak dalam melaksanakan berbagai kebijakan dan program pembangunan yang dirancang oleh pemerintah pusat dan daerah, yang langsung berhubungan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kelurahan Sungai Jingah, yang terletak di salah satu wilayah kota, merupakan salah satu kelurahan yang memiliki berbagai layanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, hingga berbagai program sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah. Meskipun secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Jingah sudah cukup baik, namun tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tetap ada. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan berbasis teknologi semakin tinggi. Kinerja pemerintah kelurahan harus dapat memenuhi harapan tersebut

untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, meskipun ada berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah. Beberapa kendala tersebut antara lain adalah kurangnya transparansi dalam prosedur pelayanan, terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang ada. Proses pengurusan surat-surat kependudukan, izin usaha, atau layanan lainnya seringkali memakan waktu yang cukup lama, karena prosedur yang berbelit dan kurangnya informasi yang jelas mengenai tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat. Selain itu, meskipun pemerintah kelurahan telah berusaha mengimplementasikan sistem berbasis teknologi, pemanfaatan teknologi tersebut belum optimal dan masih terbatas pada beberapa jenis pelayanan saja.

Dalam konteks ini, evaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada dalam sistem pelayanan yang berjalan saat ini. Evaluasi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya evaluasi, diharapkan akan ditemukan solusi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah dengan fokus pada aspek kecepatan, transparansi, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dengan masyarakat dan petugas kelurahan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang ada. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah, serta rekomendasi untuk perbaikan dalam hal prosedur, pelatihan petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Melalui penelitian ini, diharapkan pemerintah kelurahan dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan publik, serta mampu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas pelayanan publik akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan lebih dekat dengan masyarakat, sehingga

kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan di Kelurahan Sungai Jingah. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Menurut Sugiyono (2016), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya jawab langsung antara peneliti dengan responden. Wawancara dapat dilakukan dengan berbagai jenis, seperti wawancara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, bergantung pada tujuan dan kerangka penelitian. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan dengan kepala kelurahan, petugas pelayanan, serta warga masyarakat yang telah menerima pelayanan di kelurahan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menggali informasi lebih dalam dan memperoleh perspektif langsung dari mereka yang terlibat dalam atau terkena dampak pelayanan publik. Hasil wawancara dapat menggambarkan pengalaman individu, kendala yang dihadapi, dan harapan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Wawancara : Wawancara dilakukan dengan kepala kelurahan, petugas pelayanan, serta beberapa warga masyarakat yang telah menerima pelayanan di kelurahan. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Arikunto (2010) menyatakan bahwa observasi dilakukan untuk memperoleh data yang lebih konkret melalui pengamatan terhadap perilaku atau kejadian yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah, dengan fokus pada prosedur administrasi dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih objektif dan detail tentang bagaimana pelayanan berlangsung dalam situasi nyata. Melalui pengamatan langsung, peneliti dapat mencatat berbagai dinamika yang mungkin tidak terlihat melalui metode lain, seperti interaksi yang terjadi antara petugas dan warga, serta bagaimana prosedur diikuti dan dipahami oleh masyarakat. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan publik di kelurahan, terutama terkait dengan prosedur administrasi dan interaksi antara petugas dan masyarakat.

3. Bungin (2017) menjelaskan bahwa analisis dokumen adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan, pemeriksaan, dan penafsiran dokumen atau catatan yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen dapat berupa kebijakan, laporan, catatan administrasi, atau arsip yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis dokumen dilakukan untuk menilai kesesuaian antara standar prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

Dokumen yang dianalisis meliputi prosedur pelayanan, laporan kinerja, dan data administrasi yang terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi apakah prosedur yang ada sudah diikuti dengan benar oleh petugas, apakah standar yang ditetapkan tercapai, dan bagaimana kebijakan atau prosedur yang tertulis diimplementasikan di lapangan. Selain itu, analisis dokumen juga dapat memberikan bukti-bukti tambahan yang memperkaya hasil penelitian dan memberikan wawasan lebih dalam mengenai kinerja pelayanan publik. Analisis Dokumen: Peneliti menganalisis dokumen yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, laporan kinerja, dan data administrasi untuk melihat kesesuaian antara standar prosedur dengan pelaksanaan di lapangan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa temuan yang menggambarkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan di Kelurahan Sungai Jingah, terdapat beberapa area utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan tersebut. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam beberapa aspek, masih ada potensi perbaikan yang besar, terutama terkait dengan prosedur pelayanan, keterampilan petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi. Tiga hal yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah penyederhanaan prosedur, pelatihan untuk petugas, dan optimalisasi penggunaan teknologi. Berikut adalah pembahasan lebih mendalam mengenai masing-masing aspek tersebut.



1. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

Salah satu tantangan utama dalam pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah adalah prosedur pelayanan yang masih dianggap rumit dan terkadang membingungkan oleh masyarakat. Beberapa jenis layanan, seperti pengurusan surat-surat kependudukan, izin usaha, dan administrasi lainnya, masih memiliki tahapan yang cukup panjang dan tidak selalu transparan. Hal ini seringkali menyebabkan masyarakat merasa frustrasi karena harus melalui berbagai langkah yang kurang jelas atau tidak ada informasi yang memadai mengenai apa yang harus dilakukan di setiap tahapnya.

Untuk mengatasi permasalahan ini, salah satu solusi yang sangat dibutuhkan adalah penyederhanaan prosedur pelayanan. Penyederhanaan ini dapat dilakukan dengan

mengurangi jumlah tahapan yang diperlukan dalam setiap jenis layanan, serta memastikan bahwa setiap prosedur memiliki alur yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah kelurahan juga perlu memastikan bahwa papan informasi yang menjelaskan prosedur pelayanan dipasang di tempat-tempat yang mudah diakses oleh warga, seperti di ruang pelayanan dan area publik kelurahan. Informasi yang jelas mengenai persyaratan, waktu yang diperlukan, serta biaya (jika ada) untuk setiap layanan harus disediakan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh masyarakat, baik secara tertulis maupun visual.

Sosialisasi prosedur yang baik akan membantu masyarakat mengetahui langkah-langkah yang harus mereka ikuti tanpa kebingungannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Dengan prosedur yang lebih jelas dan sederhana, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam proses administrasi yang ada. Selain itu, publikasi prosedur pelayanan yang terstruktur melalui brosur, website kelurahan, atau papan pengumuman akan membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka dalam memperoleh layanan publik, sehingga mengurangi kesalahpahaman yang sering terjadi.

2. Pelatihan untuk Petugas

Aspek penting lainnya yang ditemukan dalam evaluasi adalah kualitas komunikasi antara petugas kelurahan dan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Meskipun banyak petugas yang telah berusaha memberikan pelayanan yang baik, tidak semua petugas memiliki kemampuan komunikasi yang memadai, terutama dalam menjelaskan prosedur yang kompleks kepada masyarakat. Banyak warga yang merasa kurang mendapat informasi yang memadai atau merasa petugas tidak cukup responsif terhadap pertanyaan atau keluhan mereka.

Untuk mengatasi hal ini, pelatihan untuk petugas menjadi hal yang sangat diperlukan. Pelatihan ini harus mencakup beberapa aspek penting, seperti komunikasi efektif, pelayanan yang responsif, dan penanganan keluhan masyarakat. Petugas kelurahan perlu dilatih untuk berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang kurang teredukasi atau tidak familiar dengan istilah administrasi. Selain itu, petugas juga harus dilatih untuk mendengarkan dengan aktif dan memberikan penjelasan yang memadai saat masyarakat mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan.

Pelatihan mengenai empathy dan penanganan masalah juga sangat penting. Petugas yang terlatih dapat lebih memahami perasaan dan kebutuhan masyarakat, serta dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat dalam menangani masalah yang muncul. Selain itu, dengan meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, mereka dapat menciptakan interaksi yang lebih baik dengan

masyarakat, yang akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di kelurahan.

Pelatihan tidak hanya terbatas pada keterampilan teknis terkait prosedur administrasi, tetapi juga meliputi pelatihan mengenai sikap dan perilaku yang ramah dan profesional. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya lingkungan pelayanan yang lebih terbuka, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan petugas.

3. Optimalisasi Penggunaan Teknologi

Salah satu area yang masih sangat terbatas di Kelurahan Sungai Jingah adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan publik. Meskipun beberapa layanan telah mulai menggunakan sistem berbasis digital, seperti pendaftaran online untuk beberapa jenis layanan administrasi, namun penggunaan teknologi ini masih belum optimal. Banyak proses yang masih dilakukan secara manual, yang tidak hanya memperlambat pelayanan tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

Untuk itu, optimalisasi penggunaan teknologi sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Pemerintah kelurahan perlu lebih fokus pada pengintegrasian sistem administrasi berbasis digital yang memungkinkan pelayanan lebih cepat, akurat, dan transparan. Penggunaan sistem yang terintegrasi dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalisir potensi kesalahan dalam pengolahan data.

Selain itu, akses masyarakat terhadap layanan berbasis online juga perlu ditingkatkan. Banyak masyarakat, terutama di wilayah perkotaan, yang sudah familiar dengan penggunaan internet, sehingga pemanfaatan platform online dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. Dengan adanya sistem berbasis aplikasi atau website yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring, masyarakat dapat lebih mudah mengajukan permohonan atau pertanyaan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Teknologi informasi juga memungkinkan untuk melakukan pelacakan status pengajuan layanan, yang akan meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah kelurahan perlu memastikan bahwa petugas memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi, serta menyediakan infrastruktur yang memadai untuk mendukung layanan berbasis digital. Pemeliharaan sistem dan peningkatan kapasitas perangkat keras serta perangkat lunak harus dilakukan secara berkala agar layanan dapat terus berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di

Kelurahan Sungai Jingah secara keseluruhan sudah cukup baik, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan akses pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan, terutama terkait dengan transparansi prosedur pelayanan, kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah antara lain:

1. Penyederhanaan Prosedur: Penyederhanaan dan sosialisasi prosedur pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat perlu dilakukan. Papan informasi dan publikasi prosedur pelayanan yang lebih terstruktur akan meningkatkan transparansi.
2. Pelatihan untuk Petugas: Pelatihan lebih lanjut untuk petugas pelayanan terkait komunikasi efektif dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat sangat diperlukan.

Optimalisasi Penggunaan Teknologi: Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, dengan mengintegrasikan sistem administrasi secara digital dan memfasilitasi masyarakat dengan akses yang lebih mudah ke layanan berbasis online.

5. REFERENSI

- Aritonang, F. (2017). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Lestari, S., & Prabowo, S. (2019). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Teknologi Informasi di Pemerintahan Kelurahan". *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 120-135.
- Sugiyono, A. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, A., & Suharti, R. (2018). "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Kelurahan". *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 230-245.