

## Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang

Marifahtullah<sup>1</sup>, Febriyanti<sup>2</sup>, Zulkipli<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: marifahtullah3@gmail.com<sup>1</sup>, febriyanti\_uin@radenfatah.ac.id<sup>2</sup>, zulkipli\_uin@radenfatah.ac.id<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 22 Maret 2024

Revised: 27 April 2024

Accepted: 29 April 2024

**Keywords:** Pelaksanaan,  
Pelayanan, Kantor, Publik

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang dan faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melibatkan Lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan, dan masyarakat sebagai informan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data menggunakan reduksi data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, telah berjalan cukup baik. Terdapat koordinasi yang baik dalam menjalankan prosedur, menetapkan waktu dan biaya, memberikan pelayanan dan fasilitas, serta adanya motivasi, komunikasi, dan koordinasi yang mendukung. Hal ini mencerminkan adanya upaya yang sistematis dan terorganisir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Faktor pendukungnya termasuk komitmen pegawai, kekompakan, dan kesadaran. Namun, terdapat hambatan seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, pelayanan yang belum optimal, pengorganisasian yang belum efektif, dan kekurangan kemampuan pegawai dalam menangani tugas.

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam sebuah negara demokratis yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Destiani et al., 2023). Pada dasarnya, pelayanan publik mengacu pada segala bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga negara kepada masyarakat secara luas dan merata (Endah, 2018). Pelayanan publik ini mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, hingga administrasi publik (Salam, 2021; Mirnasari & Suaedi, 2013). Pentingnya pelayanan publik ini sangatlah besar karena menjadi jembatan utama antara

pemerintah dengan rakyat, serta menjadi cermin kinerja dan efektivitas sebuah negara dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, pelayanan publik juga mengalami perkembangan yang pesat. Perubahan paradigma dari pelayanan konvensional menuju pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi menjadi suatu keharusan bagi setiap negara yang ingin tetap bersaing dalam kancah global (Trisantosa et al., 2022). Perubahan ini juga sejalan dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan berkualitas.

Namun, di tengah berbagai upaya tersebut, masih terdapat beragam tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu tantangan utama adalah masalah birokrasi yang kompleks dan lambat. Birokrasi yang rumit dan berbelit-belit seringkali menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik yang seharusnya mereka terima dengan mudah (Heryani et al., 2023; Siahaan & Pardede, 2022). Selain itu, adanya praktik korupsi dan nepotisme di dalam lembaga pemerintah juga turut merusak integritas dan kredibilitas pelayanan publik. Hal ini membuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga negara semakin menurun.

Selain itu, kesenjangan sosial dan ekonomi antar wilayah juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Wilayah perkotaan cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dibandingkan dengan wilayah pedesaan atau terpencil (Afandi & Afandi, 2018; Noor et al., 2021). Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketersediaan infrastruktur, sumber daya manusia yang terbatas, serta akses terhadap teknologi informasi yang masih terbatas di daerah-daerah terpencil. Akibatnya, masyarakat di daerah terpinggirkan seringkali kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak.

Selain itu, perubahan pola pikir dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga turut mempengaruhi pelaksanaannya. Masyarakat kini lebih cerdas dan kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Rohayatin, 2022). Mereka tidak lagi puas dengan pelayanan yang standar atau di bawah standar, melainkan menginginkan pelayanan yang lebih personal, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka sebagai individu.

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat, peran serta dari berbagai pihak sangatlah penting (Monoarfa, 2012). Kolaborasi antara pemerintah, swasta, masyarakat, dan lembaga internasional menjadi kunci utama dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang efektif dan inklusif (Fitriah & Fitriati, 2023). Hanya dengan kerja sama yang baik antara semua pihak, maka impian akan terwujudnya pelayanan publik yang bermutu bagi seluruh masyarakat Indonesia dapat tercapai.

Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, seperti di kantor lurah, merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat (Siahaan & Pardede, 2022). Kantor lurah berperan sebagai ujung tombak pemerintahan di level terendah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Latar belakang pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk perubahan sosial, ekonomi, teknologi, dan kebijakan pemerintah (Suwarno, 2012). Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik di kantor lurah memiliki sejarah panjang yang bercabang dari tradisi lokal, pengaruh kolonial, hingga reformasi administrasi publik pasca-kemerdekaan.

Pada era reformasi, pemerintah Indonesia meluncurkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik. Salah satu inisiatif yang signifikan adalah program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi birokrasi yang membelit (Wibowo & Pratomo, 2021). PTSP mengharuskan kantor lurah untuk menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel

kepada masyarakat. Hal ini menjadi pendorong bagi kantor lurah untuk terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya.

Di samping itu, perkembangan teknologi informasi juga telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di kantor lurah. Penerapan sistem informasi administrasi terpadu dan layanan daring (online) memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang secara langsung ke kantor lurah. Ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk antre di kantor lurah.

Namun, meskipun telah terjadi berbagai kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor lurah, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah rendahnya kapasitas dan keterampilan birokrasi di tingkat lokal. Banyak kantor lurah yang masih menghadapi kendala dalam mengelola administrasi serta memberikan pelayanan yang ramah dan efektif kepada masyarakat. Kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hal ini terjadi.

Selain itu, permasalahan korupsi dan praktik pungutan liar juga masih menjadi masalah serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor lurah. Praktik-praktik tersebut tidak hanya merugikan masyarakat secara finansial, tetapi juga merusak integritas dan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penegakan hukum dan pengawasan yang ketat terhadap kantor lurah menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan baik dan bertanggung jawab.

Selain faktor internal, faktor eksternal seperti kondisi sosial, ekonomi, dan politik juga turut memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah. Misalnya, kondisi ekonomi yang sulit atau konflik sosial dapat memperburuk kualitas pelayanan publik karena mengganggu stabilitas dan ketertiban di tingkat lokal. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan dan mengatasi berbagai faktor ini agar pelayanan publik di kantor lurah dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah merupakan cermin dari kualitas pemerintahan di tingkat lokal. Transformasi yang terjadi sejak masa kolonial hingga era reformasi telah membentuk pola dan praktek pelayanan publik yang beragam di berbagai kantor lurah di Indonesia. Meskipun telah terjadi kemajuan dalam beberapa aspek, masih banyak tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di tingkat lokal. Diperlukan komitmen dan kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk mencapai tujuan tersebut.

Kantor Lurah Sekip Jaya, yang terletak di Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, merupakan salah satu institusi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik di tingkat lokal. Dalam mengemban tugasnya, kantor lurah ini memiliki peran yang sangat vital dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar, baik dalam hal administrasi kependudukan, pelayanan sosial, maupun penyelesaian berbagai masalah yang dihadapi warga.

Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, Kantor Lurah Sekip Jaya beroperasi dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Misi ini tercermin dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan di kantor lurah, mulai dari pendaftaran administrasi kependudukan seperti kartu keluarga dan KTP, hingga penanganan surat-menyurat dan permohonan izin lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya, kantor lurah didukung oleh staf administrasi yang terampil dan paham akan prosedur-prosedur yang berlaku.

Selain itu, Kantor Lurah Sekip Jaya juga berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan berbagai konflik sosial yang timbul di lingkungan masyarakat. Melalui program-program

advokasi dan mediasi, kantor lurah berusaha untuk menciptakan kedamaian dan keharmonisan di antara warga yang tinggal di wilayahnya. Hal ini mencakup penyelesaian sengketa antar tetangga, masalah perumahan, dan berbagai permasalahan sosial lainnya.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, Kantor Lurah Sekip Jaya juga terus melakukan inovasi. Di antaranya adalah penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, serta pelaksanaan pelatihan bagi staf agar mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, kantor lurah juga aktif melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, baik itu lembaga pemerintah maupun swasta, guna memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, tantangan tetap ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Beberapa di antaranya termasuk keterbatasan sumber daya, baik itu dalam hal anggaran maupun personel, serta adanya kendala teknis dalam penerapan sistem administrasi. Meskipun demikian, dengan komitmen yang kuat dan kerja keras, Kantor Lurah Sekip Jaya terus berupaya untuk menjadi lembaga pelayanan publik yang terdepan dan dapat diandalkan oleh masyarakat di sekitarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

## **LANDASAN TEORI**

Kuatnya peran pemerintah di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat diutarakan secara gamblang oleh Subarsono berikut ini (AG, 2005). Menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan KTP, akta Kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin pengambilan air bawah tanah dan berlangganan air minum. Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan kualitas pelayanan publik (Dewi & Suparno, 2022). Fungsi Pelayanan Publik ini sangat penting bahkan perannya bahkan sangat besar bahkan kekhawatiran kepentingan umum, kepentingan itu orang-orang secara keseluruhan. Pelayanan publik Saat ini menjadi bagian dari setiap kebutuhan masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berusaha untuk memberikan kualitas Pelayanan terbaik kepada masyarakat Pengguna layanan (Marande, 2020).

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan pemerintah perundang-undangan. Dalam pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas. Banyak pendapat para ahli yang menyebutkan asas-asas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut Ratminto, ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu empati dengan masyarakat, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi formulir, maksimalisasi masa berlakunya, kejelasan hak dan kewajiban, dan efektivitas penanganan keluhan (Irfadat, 2021).

Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristiknya dan sifat pelayanan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata (Dwiyanto, 2018). Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi-dimensi layanan publik. Dimensi dari pelayanan publik yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Agustina & Ismiyati, 2019). Ketika pemberi pelayanan dapat memuaskan dan membahagiakan penerima pelayanan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan dan harapan, sehingga baik pelayanan publik maupun pelayanan swasta, memiliki dimensi (ukuran) yang sama.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang, yang berlokasi di Jalan Lebak Rejo Lrg. H. Abu Bakar Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang mengarah pada eksplorasi dan pemahaman makna perilaku individu dan kelompok serta deskripsi masalah sosial atau kemanusiaan (Sugiyono, 2021). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, di mana penelitian dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok-pokok permasalahan yang kemudian diambil kesimpulan secara deduktif (Arikunto, 2010).

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber seperti Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala divisi/staff pegawai, dan masyarakat pengguna layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen grafis seperti tabel, catatan notulen rapat, pesan singkat, foto, video, dan benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang, sedangkan informan pendukung meliputi Sekretaris Lurah dan staff pegawai Kantor Kelurahan Sekip Jaya.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Zuhairi, 2016). Analisis data menggunakan metode deskriptif, dengan tahapan analisis data meliputi reduksi data, display data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Dengan metode ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan realistis terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sekip Jaya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun data yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yang meliputi faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Berikut ini, uraian selengkapnya:

### **Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang**

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, merupakan suatu aspek yang vital dalam menjaga kesejahteraan dan kepuasan masyarakat setempat. Sebagai lembaga pemerintahan tingkat lokal, kantor lurah memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa kebutuhan administrasi dan sosial masyarakat terpenuhi dengan baik. Proses ini melibatkan berbagai tahapan dan koordinasi yang efektif antara berbagai pihak terkait. Dalam menjalankan tugasnya, kantor lurah telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan prosedur pelayanan publik dengan baik.

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya

adalah koordinasi yang efektif dalam menjalankan prosedur administrasi. Kantor ini memiliki beragam layanan administrasi seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan, dan berbagai layanan lainnya yang menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Koordinasi yang baik antara staf kantor lurah dengan pihak terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta instansi terkait lainnya sangat penting untuk memastikan bahwa proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Dalam hal ini, penerapan prosedur yang jelas dan pemantauan yang teratur menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan administrasi yang memadai kepada masyarakat.

Pengaturan waktu dan biaya menjadi aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang. Penetapan waktu yang tepat untuk melayani masyarakat merupakan langkah krusial dalam memastikan bahwa setiap individu dapat mendapatkan layanan dengan cepat dan efisien. Dengan memiliki jadwal yang terstruktur dan dipatuhi secara konsisten, kantor lurah dapat menghindari antrian yang panjang dan memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengaturan biaya yang adil dan transparan juga merupakan upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menetapkan biaya yang wajar dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya yang diperlukan, kantor lurah dapat menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan akuntabel bagi masyarakat.

Untuk mendukung pengaturan waktu dan biaya yang efektif, kantor lurah perlu memiliki kebijakan yang jelas dan diterapkan secara konsisten. Kebijakan ini dapat mencakup prosedur pengaturan waktu layanan, tarif pelayanan, serta mekanisme pembayaran yang digunakan. Dengan memiliki kebijakan yang jelas, kantor lurah dapat menghindari kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat terkait dengan proses pelayanan dan biaya yang diperlukan. Selain itu, konsistensi dalam menerapkan kebijakan juga memungkinkan kantor lurah untuk memberikan pelayanan yang stabil dan dapat diandalkan bagi masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi juga dapat menjadi solusi yang efektif dalam mendukung pengaturan waktu dan biaya yang efisien dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan sistem informasi yang canggih, kantor lurah dapat melakukan pengaturan waktu layanan secara lebih terstruktur dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain itu, teknologi informasi juga memungkinkan kantor lurah untuk memberikan informasi mengenai biaya yang diperlukan secara langsung kepada masyarakat melalui berbagai platform digital, sehingga mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi dalam pengaturan biaya.

Dengan demikian, pengaturan waktu dan biaya merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Melalui penetapan waktu yang tepat, pengaturan biaya yang adil dan transparan, serta penerapan kebijakan yang jelas dan konsisten, kantor lurah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat. Dukungan teknologi informasi juga dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi kantor lurah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi kantor lurah untuk terus memperhatikan dan meningkatkan pengaturan waktu dan biaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Selanjutnya, pemberian pelayanan dan fasilitas yang diperlukan juga menjadi fokus utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Kantor ini harus dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efektif kepada setiap individu yang datang untuk meminta bantuan atau informasi. Hal ini mencakup penyediaan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, serta memberikan bantuan teknis atau petunjuk bagi mereka yang mengalami

kesulitan dalam mengakses layanan publik. Selain itu, kantor lurah juga harus memastikan tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Selanjutnya, aspek penting lainnya dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya adalah adanya motivasi, komunikasi, dan koordinasi adalah aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang. Motivasi yang tinggi dari staf kantor menjadi fondasi utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Ketika staf kantor merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat, hal ini akan tercermin dalam kualitas layanan yang diberikan. Motivasi yang tinggi juga memicu semangat kerja yang lebih produktif, memungkinkan staf kantor untuk memberikan pelayanan dengan lebih efisien dan efektif.

Selanjutnya, komunikasi yang efektif antara staf kantor dengan masyarakat menjadi landasan dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Komunikasi yang baik memungkinkan staf kantor untuk menggali informasi yang diperlukan untuk memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam. Dengan demikian, staf kantor dapat memberikan solusi yang tepat dan memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Komunikasi yang baik juga membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara staf kantor dengan masyarakat, memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Tak kalah pentingnya adalah koordinasi yang baik antara staf kantor dengan masyarakat. Koordinasi yang efektif memungkinkan staf kantor untuk bekerja secara sinergis dengan masyarakat dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul dan mencari solusi yang tepat. Melalui koordinasi yang baik, staf kantor dapat mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dan memaksimalkan hasil yang diinginkan. Selain itu, koordinasi yang baik juga memperkuat kerjasama antara staf kantor dengan masyarakat, menciptakan atmosfer kerja yang harmonis dan kolaboratif.

Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, motivasi, komunikasi, dan koordinasi tidak hanya penting bagi staf kantor, tetapi juga bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Motivasi staf kantor yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena layanan yang diberikan akan lebih responsif dan berkualitas. Komunikasi yang efektif memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan dan harapan mereka dengan jelas, sehingga solusi yang diberikan dapat lebih relevan dan bermanfaat. Sedangkan koordinasi yang baik memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan mencapai hasil yang optimal.

Adanya motivasi, komunikasi, dan koordinasi yang baik antara staf kantor dengan masyarakat menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketika semua pihak terlibat memiliki motivasi yang tinggi, mampu berkomunikasi secara efektif, dan bekerja secara sinergis, maka pelaksanaan pelayanan publik akan menjadi lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Lurah Sekip Jaya dan lembaga pelayanan publik lainnya untuk terus meningkatkan motivasi, memperkuat komunikasi, dan memperbaiki koordinasi dengan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik akan memberikan dampak positif yang signifikan bagi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

---

**Faktor- faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor pendukung tersebut meliputi komitmen pegawai, ketersediaan sumber daya, dan partisipasi masyarakat. Komitmen pegawai yang tinggi terhadap pelayanan publik menjadi fondasi kuat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berdedikasi dalam menjalankan tugas-tugasnya, sehingga memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, ketersediaan sumber daya seperti infrastruktur yang memadai, teknologi informasi yang canggih, dan anggaran yang mencukupi juga menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sumber daya yang memadai memungkinkan kantor lurah untuk memberikan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi faktor pendukung yang penting. Dengan partisipasi yang tinggi, masyarakat dapat memberikan masukan, umpan balik, dan dukungan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, terdapat pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Salah satu faktor penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya materiil. Keterbatasan jumlah pegawai atau keterampilan yang tidak memadai dapat menghambat kantor lurah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya anggaran atau dana yang tersedia juga dapat membatasi kemampuan kantor lurah dalam meningkatkan infrastruktur atau teknologi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya, kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Kurangnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan dan memberikan pelayanan dapat menghambat proses pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain faktor-faktor tersebut, terdapat pula faktor internal dan eksternal lain yang dapat memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Faktor internal seperti kebijakan organisasi, struktur organisasi, dan budaya kerja dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Adanya kebijakan yang tidak jelas atau struktur organisasi yang kompleks dapat menghambat proses pengambilan keputusan dan koordinasi antarunit kerja. Selain itu, budaya kerja yang tidak mendukung, seperti kurangnya semangat kerja tim atau ketidakpuasan pegawai, juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, faktor eksternal seperti perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi, atau perubahan pola pikir dan perilaku masyarakat juga dapat memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah tersebut. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Lurah Sekip Jaya untuk terus memperhatikan dan mengelola faktor-faktor tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat setempat.

**KESIMPULAN**

Kesimpulan dari pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Koordinasi yang baik dalam proses administrasi, pengaturan waktu dan biaya yang tepat, serta adopsi teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor lurah tersebut. Koordinasi yang efektif memastikan bahwa prosedur administrasi dapat berjalan lancar dan

efisien, sedangkan pengaturan waktu dan biaya yang adil dan transparan menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif dan terpercaya bagi masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan dan meningkatkan keterbukaan serta aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Namun, terdapat pula beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan materiil, serta kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat. Keterbatasan sumber daya dapat menghambat kemampuan kantor lurah dalam memberikan pelayanan yang optimal, sementara kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dapat mengurangi efektivitas dari upaya-upaya yang dilakukan oleh kantor lurah. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang berkelanjutan dari pihak kantor lurah, pemerintah daerah, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sekip Jaya. Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memanfaatkan potensi-potensi yang ada, diharapkan pelayanan publik di kantor lurah ini dapat terus meningkat sehingga memberikan dampak positif yang lebih besar bagi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat setempat.

#### DAFTAR REFERENSI

- Afandi, M., & Afandi, S. A. (2018). *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi*. Palembang: Tunas Gemilang.
- AG, S. (2005). *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif Dan Non Partisipan Dalam Buku Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agustina, A. D., & Ismiyati, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1234-1248.
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Destiani, C., Lumba, A. F., Wenur, A. S., Halim, M. A., Effendi, M. E., & Dewi, R. A. R. M. (2023). Etika Profesi Polisi Republik Indonesia sebagai Perangkat Penegak Hukum dan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(06), 427-441.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM press.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Fitriah, R. P., & Fitriati, R. (2023). Transformasi Perkotaan Melalui Kolaborative Governance Dalam Program Tangerang Gemilang Berbasis Smart City. *Journal Publicuho*, 6(4), 1236-1250.
- Heryani, A., Iskandar, A., & Malik. (2023). *Birokrasi Indonesia*. Solok: Mafy Media Literasi Indonesia.
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: CV. Jakat Media Publishing.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.

- 
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01), 1-9.
- Noor, Z. A., Sekarningrum, T. D., & Sulistyaningsih, T. (2021). Disparitas Perkotaan-Pedesaan: Pemerataan Dalam Akses Layanan Kesehatan Primer Untuk Lansia Selama Pandemi Covid-19. *JPPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(4), 576-585.
- Rohayatin, T. (2022). *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Purwokerto: Cv Pena Persada.
- Sugiono, S. (2021). *Metedologi Pendidikan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, J. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 1(2), 184-213.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49.
- Zuhairi, Z. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rajawali Press.