SYNTAX IDEA JOURNAL SYNTAX IDEA p–ISSN: 2723-4339
e-ISSN: 2548-1398 Vol. 6, No. 02, Februari 2025

Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pegawai di Kelurahan Balas Klumprik

Kholifah
Universitas Negeri Surabaya
Email: kholifah.23463@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya dan efektivitas pemberian pelayanan prima oleh Kantor Kecamatan Balas Klumprik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui identifikasi keunggulan layanan, kepuasan publik, dan kinerja karyawan. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui tiga metode: tinjauan literatur/dokumentasi, observasi, dan wawancara. Sampel wawancara terdiri dari lima belas penerima pengabdian masyarakat dan tujuh petugas layanan di Kantor Kecamatan Balas Klumprik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat penerima pelayanan dari Dinas Kecamatan Balas Klumprik sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Di antara tiga variabel yang diteliti, tujuh belas indikator berfungsi sebagai dasar analisis. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat, ketika dikonversi menjadi indeks, telah meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan upaya pelayanan prima di Kecamatan Balas Klumprik telah efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, perbaikan masih diperlukan di bidang-bidang seperti pemanfaatan teknologi, manajemen antrean, dan integrasi sistem pengaduan.
Kata kunci: Kepuasan publik, Pelayanan prima, Kinerja.

Abstract

This study aims to examine the efforts and effectiveness of excellent service delivery by the Balas Klumprik Sub-district Office in enhancing community satisfaction through the identification of service excellence, public satisfaction, and employee performance. A descriptive research method with a quantitative approach was used in this study. Data were collected through three methods: literature/documentation review, observation, and interviews. The interview sample consisted of fifteen community service recipients and seven service officers at the Balas Klumprik Sub-district Office. Informants were selected using purposive sampling techniques. The results show that the community receiving services from the Balas Klumprik Sub-district Office is highly satisfied with the services provided. Among the three variables studied, seventeen indicators served as the basis for analysis. The findings indicate that community satisfaction, when converted into an index, has increased year by year. This demonstrates that the implementation of excellent service efforts in the Balas Klumprik Sub-district has been effective in improving public satisfaction. However, improvements are still needed in areas such as technology utilization, queue management, and integration of complaint systems.
Keywords: *Public satisfaction, Excellent service, Performance.*

PENDAHULUAN

Penduduk di Kota Surabaya berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dari hasil sensus serta proyeksi kependudukan diperkirakan sekitar 3,3

juta jiwa pada tahun 2023. Namun, jumlah ini berubah-ubah karena berbagai faktor seperti migrasi, kelahiran, dan kematian. Sebagai kota terbesar di Jawa Timur dan salah satu kota terbesar di Indonesia, jumlah penduduk terus berkembang dari segi pertumbuhan alami maupun urbanisasi. Hal ini turut berpengaruh dengan kepadatan penduduk yang tentunya memerlukan banyak pelayanan publik.

Pelayanan publik merujuk pada seluruh bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, sekaligus menjalankan ketentuan yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2010), esensi dari pelayanan publik terletak pada pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat, yang mencerminkan tanggung jawab dan pengabdian aparatur negara sebagai pelayan publik. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat telah digemakan di seluruh Pemerintahan Kota khususnya Pemerintah Kota Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola pemerintahan dan pembangunan di Kota Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pemerintah Kota Surabaya terdiri dari berbagai instansi dan lembaga yang bekerja untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menyediakan layanan publik, serta menjalankan berbagai program pembangunan. Kota Surabaya terdiri dari 31 Kecamatan dan 154 Kelurahan. Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berperan sebagai instansi terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 25, kelurahan diposisikan sebagai bagian dari perangkat kecamatan yang memiliki tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan pemerintahan di wilayah kelurahan, yang dipimpin oleh seorang lurah. Dalam menjalankan tugasnya, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan untuk melaksanakan instruksi dari Camat. Salah satu tanggung jawab utama lurah adalah menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat di wilayahnya.

Menurut Axcel (2018), pelayanan prima atau layanan unggul merupakan upaya pemberian layanan secara maksimal kepada pengguna jasa, disertai dengan kemampuan tanggap dan profesional dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul. Pelayanan yang berkualitas ini akan membentuk kesan positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan layanan publik di masa mendatang. Konsep pelayanan prima mencerminkan pendekatan menyeluruh dari petugas pelayanan terhadap masyarakat yang dilayani. Barata (2023) menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan melalui pemberian layanan terbaik yang bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan mereka serta menciptakan kepuasan, sehingga mendorong terciptanya loyalitas terhadap organisasi atau institusi penyedia layanan. Sementara itu, menurut Kadari (2016), pelayanan prima atau service excellence adalah tindakan atau upaya yang dilakukan guna

memenuhi harapan pelanggan pada saat dibutuhkan, dengan pendekatan yang sesuai dengan keinginan mereka.

Fenomena pelayanan publik di Pemerintah Kota Surabaya, salah satunya dapat dilihat pada implementasi layanan yang diberikan oleh Kelurahan Balas Klumprik. Usia masyarakat cukup beragam, begitupun dengan kemampuan penggunaan pemanfaatan teknologi dan informasi mengharusnya petugas layanan secara optimal mendampingi penggunaan teknologi sesuai layanan yang diakses oleh masyarakat. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Kota Surabaya yang juga dilaksanakan hingga pelayanan di tingkat Kelurahan memerlukan kolaborasi efektif antara petugas pelayanan, masyarakat, dan stakeholder sehingga dapat di temukan sinergi melalui penerapan pelayanan prima.

Banyaknya jenis pelayanan publik yang disediakan dituntut untuk diselenggarakan dengan optimal sehingga masyarakat penerima layanan merasa puas dan terbantu atas kepentingannya. Pemberian layanan yang optimal tidak dapat dilakukan sembarangan. Diperlukan penerapan standar pelayanan, motto pelayanan, maklumat pelayanan, dan lain sebagainya. Kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perhitungan IKM di Pemerintah Kota Surabaya khususnya Kelurahan Balas Klumprik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diisi oleh setiap masyarakat yang telah menerima layanan.

Dalam penelitian Keller (2009) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi individu terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Tingkat kepuasan ditentukan oleh sejauh mana kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan: kinerja yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan; kinerja yang sesuai harapan menciptakan kepuasan; sementara kinerja yang melebihi harapan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Sementara itu, Murti (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah seseorang mengevaluasi dan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pengguna layanan tersebut dapat diukur melalui survei yang dikelolah menjadi indeks.

Rifki et al. (2024) menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hasil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam bentuk angka. Penilaian ini menggunakan skala penilaian dari 1 (satu) hingga 4 (empat), dan pengukurannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kelurahan Balas Klumprik sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan.

Pentingnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada

penyelenggara layanan publik untuk monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan layanan sehingga jika nilai IKM kurang dari target maka diperlukan perbaikan dengan mengoptimalkan pemberian layanan dengan berfokus pada unsur penilaian yang kurang. Nilai IKM terdiri dari berbagai unsur mulai dari prosedur pemberian layanan, sarana prasarana, dan lain sebagainya. Unsur-unsur penilaian tersebut telah menjadi pakem atau pedoman pokok bagi seluruh perangkat daerah di Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini diterapkan sebagai upaya pengendalian agar layanan publik yang diselenggarakan dapat membuat masyarakat puas. Selain itu juga meminimalisir adanya kemungkinan pelanggaran seperti pungutan liar (pungli), nepotisme, dan sejenisnya.

Penelitian ini difokuskan pada analisis strategis terhadap tiga variabel utama yaitu pelayanan prima, kepuasan masyarakat, dan kinerja pegawai. Penelitian ini menjadi penting karena memebrikan gambaran pelayanan yang diberikan Kelurahan Balas Klumprik kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan menjawab rumusan masalah utama, yaitu Bagaimana efektivitas pelayanan prima yang diberikan Kelurahan Balas Klumprik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ?. Adapun tujuan penelitian ini yaitu mengetahui efektivitas pelayanan prima yang diberikan Kelurahan Balas Klumprik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif penelitian ini akan menghasilkan temuan yang dapat dijadikan acuan strategis dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan kinerja aparatur pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya dan efektivitas pemberian pelayanan prima oleh Kantor Kecamatan Balas Klumprik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui identifikasi keunggulan layanan, kepuasan publik, dan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat melihat bagaimana penilaian mayarakat terhadap layanan publik yang diberikan Kelurahan Balas Klumprik melalui pemberian pelayanan prima. Selain sebagai kajian teoritis dan praktis, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan terkait kebijakan layanan publik di Kelurahan Balas Klumprik yang mana akan berpengaruh untuk optimalisasi kinerja Kelurahan. Adapun judul penelitian ini yaitu “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Dan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Balas Klumprik”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada karakteristik data yang akan dikumpulkan, yakni berupa angka-angka, dan akan dianalisis menggunakan teknik-teknik statistik (Creswell, 2014). Data ini akan dihimpun melalui instrumen penelitian seperti kuesioner yang telah divalidasi dan diuji

reliabilitasnya, kemudian disebarkan kepada responden yang mewakili masyarakat dan pegawai Kelurahan Balas Klumprik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur secara objektif frekuensi, intensitas, atau korelasi antar variabel yang diteliti. Jenis penelitian deskriptif dipilih karena fokus utamanya adalah menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu, tanpa bermaksud memanipulasi variabel atau menguji hubungan sebab-akibat (Sugiyono, 2018).

Pemilihan tempat penelitian dilakukan dengan teknik purposive, yaitu teknik menentukan tempat penelitian dengan mempertimbangkan karakteristik tempat penelitian dengan kesesuaian judul penelitian ini. Tempat penelitian yaitu Kantor Kelurahan Balas Klumprik Pemerintah kota Surabaya yang beralamat di Jl. Balas Klumprik No.99, Balas Klumprik, Kec. Wiyung, Surabaya, Jawa Timur 60222. Waktu pelaksanaan penelitian di tahun 2025. Metode pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif deskriptif ini melalui kuisioner/ angket, observasi partisipatif, dan studi literatur/ dokumentasi. Selanjutnya, pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif mengutamakan data numerik hasil pengisian kuisioner oleh responden serta pendekatan studi kasus melalui pengamatan atau observasi partisipatif oleh peneliti sebagai pegawai atau petugas pelayanan di Kelurahan Balas Klumprik.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari responden atau objek penelitian melalui metode-metode pengumpulan data seperti kuisioner dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah tersedia sebelumnya dan memiliki relevansi dengan topik penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu kuisioner dan observasi sedangkan data sekunder yaitu laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun oleh Kelurahan Balas Klumprik.

Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang terlibat langsung dalam pelayanan di Kelurahan Balas Klumprik. Secara lebih spesifik, populasi penelitian terdiri dari dua kelompok utama yaitu: 1) Masyarakat yang mendapatkan layanan dari Kelurahan Balas Klumprik, baik itu terkait administrasi, layanan sosial, atau pelayanan publik lainnya. 2) Petugas/ Pegawai yang bekerja di Kelurahan Balas Klumprik, yang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Sampel penelitian ini dibagi menjadi dua sesuai populasi yaitu: 1) Masyarakat sebanyak 15 orang dan 2) Petugas/ Pegawai sebanyak 7 orang.

Instrumen penelitian kuantitatif deskriptif merupakan alat yang digunakan selama proses penelitian dengan melakukan pengukuran dan pengumpulan data. Alat ini berfungsi sebagai media yang dapat menampung dan mengolah berbagai informasi yang dikumpulkan selama penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu kuisioner yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan dari Kelurahan Balas Klumprik dan

petugas atau pegawai pemberi layanan. Pertanyaan dalam instrumen penelitian meliputi tiga variabel yaitu pelayanan prima, kepuasan masyarakat, dan kinerja pegawai.

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu analisis distribusi frekuensi dan presentase. Sugiyono (2017) mengatakan bahwa distribusi frekuensi dan presentase dalam penelitian kuantitatif deskriptif dapat diimplementasikan dengan kuisioner dikotomi (ya/tidak) dengan teknik penyajian berapa kali setiap jawaban "ya" atau "tidak" uncul dalam data (frekuensi) serta berapa proporsinya dari total responden (presentase). Dalam hal ini, identifikasi kuisioner sesuai dengan variabel penelitian yaitu pelayanan prima (X1) , kepuasan masyarakat (X2), dan kinerja pegawai (Y).

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah yang akan dilaksanakan oleh peneliti. Berikut prosedur penelitian yang dilakukan.

a. Penentuan topik penelitian
   Fokus atau topik penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan prima dan kepuasan masyarakat penerima layanan di Kelurahan Balas Klumprik.
b. Pengumpulan data
   Menggunakan teknik pengumpulan data dan teknik pemilihan subjek penelitian untuk mendapat data dan perspektif yang beragam.
c. Pengelolaan dan analisis data
   Pengelolaan dan analisis data menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema dari data yang muncul selama penelitian. Selanjutnya, melakukan triangulasi data untuk verifikasi temuan dan validitas data.
d. Penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan
   Menyusun kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dan memberikan saran atau rekomendasi untuk peningkata pelayanan publik di Kelurahan balas Klumprik. Selanjutnya laporan disusun berdasarkan sistematika yang berlaku yaitu merujuk pada sistematika penelitian kuantitatif deskriptif Universitas Negeri Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan studi literatur/ dokumentasi, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 15 masyarakat dan 7 petugas/pegawai Kelurahan Balas Klumprik. Data hasil studi literatur melalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Kelurahan Balas Klumprik telah diisi sebanyak 511 responden dengan 55,19% laki-laki dan 44,81% perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan serta hasil SKM Tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	%
1	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	99	19,37
2	Pelayanan Lainnya	45	8,81
3	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	5	0,98
4	Pelayanan Surat Keterangan Domisili	1	0,20
5	Pelayanan Surat Pengantar Nikah	42	8,22
6	Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah	1	0,20
7	Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi Bagi Duda/Janda	3	0,59
8	Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah	17	3,33
9	Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk Non Formal	13	2,54
10	Pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup Untuk Pendaftaran Sebagai TNI	2	0,39
11	Pengambilan KIA	15	2,94
12	Pengambilan KTP-el	210	41,10
13	Permohonan Akte Kelahiran	29	5,68
14	Permohonan Akte Kematian	9	1,76
15	Permohonan Legalisir dan Keabsahan	19	3,72
16	Permohonan Tanda Bukti pendataan Penduduk Non Permanen	1	0,20

Sumber : Laporan IKM Kelurahan Balas Klumprik Tahun 2024

Tabel 2. Hasil SKM Tahun 2024

No.	Indikator	Nilai
1	Persyaratan Layanan (U1)	3,75
2	Prosedur Layanan (U2)	3,75
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,73
4	Tarif/Biaya Pelayanan (U4)	4
5	Produk Hasil Layanan (U5)	3,71
6	Kompetensi Pegawai (U6)	3,74
7	Perilaku Pegawai (U7)	3,73
8	Sarana Prasarana (U8)	3,74
9	Penanganan Pengaduan (U9)	3,85
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,78
	IKM Konversi	94,74
	Kategori	A (Sangat Baik)

Sumber : Laporan IKM Kelurahan Balas Klumprik Tahun 2024

Dari tabel 2 diketahui bahwa hasil SKM Tahun 2024 memiliki nilai tertinggi/ sempurna pada indikator U4 yaitu Tarif/ Biaya Pelayanan, selanjutnya tertinggi kedua dengan nilai 3,85 pada U9 yaitu Penanganan Pengaduan. Nilai terendah pada U5 yaitu Produk Hasil Layanan dengan nilai

3,71. Sembilan indikator penilaian tersebut merupakan penyusun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Balas Klumprik dengan nilai IKM 3,78 yang bila dikonversikan menjadi 94,47 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Observasi yang diimplementasikan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif dan terbuka. Instrumen observasi yang digunakan yaitu lembar observasi catatan lapangan. Objek yang diamati yaitu interaksi petugas pelayanan Kelurahan Balas Klumprik dalam memeberikan layanan terhadap masyarakat. Waktu observasi pada bulan Maret, April, dan Mei Tahun 2025 di kantor Kelurahan Balas Klumprik. Berikut hasil observasi pemberian layanan.

Tabel 3. Hasil Observasi

No	Waktu Observasi	Kategori	Temuan Lapangan
1	Minggu Ke 1	Variabel X1: *Pelayanan Prima* Ketepatan Waktu	Pelayanan dokumen selesai dalam waktu kurang lebih 15 menit sesuai prosedur
2	Minggu Ke 1	Variabel X1: Pelayanan Prima Akurasi Pelayanan	Prosedur pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan sehingga masyarakat menerima dengan akurat
3	Minggu Ke 2	Variabel X1: Pelayanan Prima Kesopanan dan Keramahan	Petugas pelayanan menyambut dengan ramah dan menjawab pertanyaan sesuai kebutuhan masyarakat
4	Minggu Ke 2	Variabel X1: Pelayanan Prima Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Pelayanan dapat diakses pada jam kerja di Kantor Kelurahan Balas Klumprik
5	Minggu Ke 3	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kemudahan persyaratan dengan jenis pelayanan	Persyaratan dan jenis layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disosialisasikan ke masyarakat baik secara langsung maupun melalui media
6	Minggu Ke 3	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kemudahan prosedur pelayanan	Masyarakat yang membutuhkan layanan mampu mengikuti seluruh prosedur layanan
7	Minggu Ke 4	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Ketepatan Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, namun jumlah antrean memengaruhi waktu tunggu
8	Minggu Ke 4	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kesesuaian biaya/ tarif dalam pelayanan	Layanan sebagian besar gratis atau tidak dipungut biaya, namun pada jenis layanan tertentu terdapat biaya sesuai peraturan yang berlaku
9	Minggu Ke 5	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kesesuaian hasil / produk jenis pelayanan yang diberikan	Masyarakat menerima produk atau hasil layanan sesuai dengan permintaan

No	Waktu Observasi	Kategori	Temuan Lapangan
10	Minggu Ke 5	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kompetensi / kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi petugas sesuai dengan minimal mampu mengoperasikan TIK dan memahami aplikasi yang berkaitan dengan layanan
11	Minggu Ke 6	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Petugas pelayanan menyambut dengan ramah dan menerapkan budaya kerja
12	Minggu Ke 6	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Kualitas Sarana dan Prasarana	Kursi dan ruang tunggu tersedia sebagai fasilitas dalam menunggu antrean
13	Minggu Ke 7	Variabel X2: Kepuasan Masyarakat Ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan	Terdapat sarana pengaduan secara online pada aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat. Pengaduan offline terdapat pada kotak saran.
14	Minggu Ke 7	Variabel Y: Kinerja Pegawai Kuantitas (Jumlah Pelayanan yang Diberikan)	Terdapat 16 jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat
15	Minggu Ke 8	Variabel Y: Kinerja Pegawai Kualitas (Standar Pelayanan yang Diberikan)	Standar pelayanan terpusat atau merujuk pada ketentuan perangkat daerah terkait. Implementasi standar pelayanan telah diterapkan oleh petugas layanan
16	Minggu Ke 9	Variabel Y: Kinerja Pegawai Waktu (Efisiensi Waktu dalam Pelayanan)	Persyaratan jenis layanan dapat diakses masyarakat secara online, sehingga kelengkapan berkas memengaruhi efisiensi layanan
17	Minggu Ke 10	Variabel Y: Kinerja Pegawai Biaya (Efektivitas Biaya dalam Pelayanan)	Biaya yang diberikan sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang berlaku, sebagian besar gratis

Sumber : Peneliti, 2025

Selanjutnya, berdasarkan hasil kuesioner dengan sampel masyarakat penerima layanan di Kelurahan Balas Klumprik dan petugas/ pegawai pemberi layanan.

Tabel 4. Hasil Wawancara

Responden	Pelayanan Prima (X1)		Kepuasan Masyarakat (X2)		Kinerja Pegawai (Y)	
	Y	T	Y	T	Y	T
Masyarakat	88,33%	11,67%	88,89%	11,11%	95,00%	5,00%

Petugas	91,07%	8,93%	89,68%	10,32%	92,86%	7,14%

Sumber : Peneliti, 2025

Berdasarkan data temuan penelitian, efektivitas pelayanan prima tercermin dalam beberapa indikator, di antaranya adalah kemudahan akses layanan, keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan. Kelurahan telah menyusun standar operasional prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan, dan memastikan bahwa SOP tersebut diketahui serta dipatuhi oleh seluruh pegawai. Hal ini menciptakan konsistensi dalam pelayanan dan mengurangi terjadinya keluhan dari masyarakat.

Implementasi pelayanan prima di Kelurahan Balas Klumprik dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini tercermin dari kuisioner dengan 7 pegawai, di mana seluruhnya memberikan respons positif terhadap indikator-indikator pelayanan prima, seperti ketepatan waktu, akurasi pelayanan, dan kualitas interaksi dengan masyarakat. Rata-rata 6 dari 7 pegawai menyatakan telah menerapkan prinsip pelayanan prima secara konsisten.

Secara observasional, ketepatan waktu menjadi salah satu indikator utama efektivitas. Pelayanan dokumen rata-rata selesai dalam waktu kurang dari 15 menit sesuai prosedur. Dalam aspek akurasi pelayanan, prosedur dijalankan sesuai standar pelayanan yang berlaku sehingga masyarakat menerima layanan secara akurat. Efektivitas pelayanan juga terlihat dari kemudahan akses layanan, di mana pelayanan tersedia secara konsisten pada jam kerja dan dapat diakses secara daring untuk beberapa jenis layanan. Hal ini memberikan fleksibilitas kepada masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan waktu.

Dari sisi kinerja pegawai, efisiensi biaya dan waktu menjadi indikator yang menonjol. Sebagian besar layanan bersifat gratis, dan bila terdapat biaya, sudah sesuai dengan peraturan. Kualitas layanan pun sesuai standar yang merujuk pada ketentuan dari perangkat daerah, dan telah diimplementasikan oleh seluruh petugas. Selain itu, terdapat 16 jenis layanan yang aktif disediakan oleh kelurahan, yang menunjukkan kuantitas pelayanan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari hasil pengamatan dan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, terlihat bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Mereka menilai pegawai bekerja dengan profesional, sopan, dan cepat tanggap terhadap permasalahan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan fasilitas fisik dan sistem antrean manual, namun secara umum pelayanan sudah berjalan cukup efektif.

Selain itu, aspek penting dalam pelayanan prima adalah sikap empati dan inisiatif pegawai. Di Kelurahan Balas Klumprik, banyak dijumpai kasus di mana pegawai secara aktif membantu masyarakat yang belum memahami prosedur, atau memberikan solusi alternatif jika ada dokumen yang kurang lengkap. Sikap proaktif inilah yang menjadi salah satu kekuatan dalam

pelaksanaan pelayanan prima di kelurahan ini.

Dengan demikian, efektivitas implementasi pelayanan prima di Kelurahan Balas Klumprik tidak hanya terlihat dari hasil kuisioner, tetapi juga dikuatkan melalui temuan observasi di lapangan. Seluruh komponen—waktu, biaya, kuantitas, dan kualitas—menunjukkan bahwa pelayanan prima bukan sekadar konsep, melainkan telah menjadi praktik yang nyata dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dengan adanya komitmen dari pimpinan kelurahan serta semangat pelayanan dari seluruh pegawai, efektivitas pelayanan prima di Kelurahan Balas Klumprik dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik. Ke depannya, perlu dilakukan peningkatan kapasitas teknologi informasi dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai agar pelayanan dapat semakin ditingkatkan kualitasnya dan menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan prima sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai di Kelurahan Balas Klumprik, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pelayanan publik yang diberikan telah berjalan secara efektif dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, serta sesuai dengan standar prosedur telah berhasil menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kelurahan. 2) Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga karena petugas kelurahan menunjukkan sikap profesional, sopan, dan responsif dalam melayani berbagai keperluan warga. Kemudahan prosedur, ketersediaan fasilitas, dan keterbukaan terhadap pengaduan menjadi faktor pendukung penting yang dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. 3) Petugas Pelayanan dalam implementasi pelayanan prima telah membentuk pola kerja yang tertib, efisien, dan berorientasi pada hasil. Petugas pelayanan menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu mengoperasikan teknologi informasi yang mendukung proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong kinerja pegawai yang lebih optimal.

REFERENSI

Amir, Mohammad Faisal, 2015. Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan,Konsep, dan Penilaian Kinerja diPerusahaan. Mitra Wacana Media. Jakarta.

Agustine, Tities Eka dan Muhammad Yudha Prawira. 2017. Analyzing Open Goverment Policies On Public Service In Denpasar City. Jurnal Wacana Kerja, Vol (20), No.2, hlm. 71-88.

Axcel. 2018. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TbkCabang Kartini Makassar.

Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
Barata, A. A., 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
Creswell, J. W. 2014. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). SAGE Publications.
Idrus, Iqbal Aidar dan Syahiruddin Syah. 2024. Public Service Innovation on Stunting Overcoming in Norh Luwu Regency. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Vol (08), No. 03, hlm. 917-930.
Handoko, Pryo, dkk. 2024. Customer Experience (CX) for Optimizing Human-Centered Design in Education and Traning Pogrm Services at BKPSDM Pandeglang Regency. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Vol (08), No. 03, hlm. 1001-1019.
Kadari. 2016. Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan. Yogyakarta : Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta
Pitriyanti, Oci, dkk. 2024. Dalam Iklim Kerja, Sarana Prasarana, Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai: Kepuasan Kerja sebagai Faktor Intervening. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi da Pelayanan Publik, Vol (11), No.4, hlm. 1472-1486.
Peraturan Walikota Surabaya Nomor 138 Tahun 2023 tentang RencanaAksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Kota Surabaya Tahun 2024-2025.
Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 tentang PedomanSurvei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Rifki, Muhammad dkk. 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Jurnal Pelayanan Publik, Vol (1), No 1, hlm. 126-131.
Setiawan, Rio dkk. 2023. Manfaat Adanya Pelayanan Prima Bagi Para Remaja/ Karang Taruna Tangerang Selatan. Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan : JURANTAS, Vol (1), No.2, hlm. 81-87.
Sihombing, Nini Sarah Br dan Muhammad Husni Thamrin. 2024. Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi da Pelayanan Publik, Vol (11), No.2, hlm. 436-450.
Sudrajat, Arip Rahman. 2017. Influence of Discipline on EmployeePerformance of Kantor Ketahanan Pangan Kabupaten Sumedang. Jurnal Wacana Kerja, Vol (20), No.2, hlm. 1-14.
Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
Supriyanto, Budi. 2009. Managemen Pemerintahan. Jakarta:. CV. Media Brilian.
Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.