

STRATEGI PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEDUNGAN DENPASAR SELATAN BALI

I Wayan Sedia¹

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Mahendradatta, Bali

Jalan Ken Arok No.10-12, Denpasar, Bali

E-mail: wayansedia11@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pedungan . Penelitian ini mengidentifikasi kondisi pelayanan publik saat ini, menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi, serta strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus karena penulis ingin fokus terhadap strategi yang dilakukan pemerintah Kelurahan Pedungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun 2025. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan untuk teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan pemerintah Kelurahan Pedungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun 2025 yaitu dengan cara meningkatkan kompetensi aparatur desa, menambah fasilitas penunjang, meningkatkan kedisiplinan pegawai dan menerbitkan SOP. Kemudian untuk faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Pedungan yaitu, kompetensi pegawai, profesionalitas pegawai, kerjasama antar pegawai dan masyarakat yang kurang kooperatif.

Kata Kunci: *kelurahan, strategi, pedungan, pelayanan publik*

Abstract – *This study aims to analyze the strategy to increase the efficiency and quality of public services in Pedungan Village. This study identifies the current condition of public services, internal and external factors that influence, and analyzes the strategy to improve the quality of service implemented. This study uses a qualitative method with a case study approach because the author wants to focus on the strategy carried out by the Pedungan Village government in improving the quality of service in 2025. Data collection techniques in this study were interviews and documentation, while data analysis techniques were carried out by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the strategy carried out by the Pedungan Village government to improve the quality of service in 2025 is by increasing the competence of village officials, adding supporting facilities, increasing employee discipline and issuing SOPs. Then for the factors that influence the strategy to improve the quality of administrative services in Pedungan Village, namely: employee competence, employee professionalism, cooperation between employees and the community that is less cooperative.*

Keywords: *Pedungan, public service, strategy urban village.*

PENDAHULUAN

Tugas utama para personil instansi pemerintahan dalam memberikan pengabdian kepada masyarakat. Pemberi layanan jasa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan mempersiapkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Aparatur pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik.

Jika pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan maka memunculkan pandangan masyarakat negatif. Kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan khususnya bagi instansi yang merupakan pelayanan jasa. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan maka pelanggan (masyarakat) merasa senang dan puas. Sebaliknya, apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka pelanggan merasa kecewa, tidak puas, dan kepuasan pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan pelayan atas barang atau jasa.

Program merupakan cara untuk mencapai tujuan organisasi dalam rangka melaksanakan misi organisasi. Kata “program” definisi mencerminkan peran yang aktif, sadar, rasional yang dilakukan oleh para manajer dalam merumuskan strategi organisasi. Strategi menetapkan arah yang terpadu dari tujuan dan membimbing penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk menggerakkan organisasi sesuai tujuan tersebut. Strategi dapat diartikan pula sebagai pola tanggap organisasi kepada lingkungannya dalam suatu kurun waktu tertentu.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek dilayani adalah bagian pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan sebagian dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Bentuk pelayanan juga dapat dinilai oleh masyarakat apabila pelayanan yang kita lakukan kurang baik maka menimbulkan penilaian kurang baik pula begitupun sebaliknya.

Kelurahan merupakan suatu wilayah administratif terkecil di Indonesia setelah kecamatan yang berada di bawah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah merupakan pegawai negeri sipil. Secara umum, kelurahan berada di daerah perkotaan atau sub-urban. Konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota. Tugas dan fungsi kelurahan meliputi penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban. Selain itu, kelurahan juga memfasilitasi hubungan kerja dengan instansi terkait.

Kelurahan Pedungan merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kota Denpasar dengan luas wilayah 749 Ha. Jumlah penduduk Kelurahan Pedungan tahun 2021 sebanyak 22.167 Jiwa, tinggi jumlah penduduk sebanyak urbanisasi di Kelurahan Pedungan dalam mencari pekerjaan dan sekolah mengingat Kota Denpasar, dan Kelurahan Pedungan khususnya kondisi ekonomi yang sangat strategis menjadi pusat pemerintahan dan

pusat perekonomian (perdagangan dan jasa).

Kelurahan Pedungan merupakan salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Denpasar Selatan yang padat huni. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena tugas dan fungsi melekat setiap aparaturnya kementerian atau lembaga khususnya jajaran instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian atau lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara berkesinambungan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka strategi efisiensi pelayanan publik harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mampu menyesuaikan strategi apa yang digunakan agar pelayanan dapat berjalan seefisien mungkin dan maksimal kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia sendiri telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan pelayanan publik melalui berbagai kebijakan reformasi birokrasi. Salah satu kebijakan yang relevan adalah penerapan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM),

yang mendorong instansi pemerintah untuk melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi landasan hukum yang kuat dalam mendorong akuntabilitas dan partisipasi publik dalam proses pelayanan. Strategi peningkatan pelayanan publik juga tidak dapat dilepaskan dari pentingnya partisipasi masyarakat. Pemerintah perlu membuka ruang dialog dan keterlibatan publik dalam merumuskan kebijakan, menetapkan standar pelayanan, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta akan menghasilkan inovasi yang lebih relevan dan berdampak luas. Partisipasi masyarakat juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak bersifat *top-down* dan beragam, tetapi mampu menyesuaikan dengan kebutuhan lokal yang beragam.

Selain itu, pendekatan berbasis data (*evidence-based policy*) dalam penyusunan strategi pelayanan publik juga semakin diperlukan. Data yang akurat, valid, dan terkini mengenai persepsi masyarakat, efektivitas layanan, serta capaian indikator kinerja membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih tepat sasaran. Penggunaan sistem informasi manajemen pelayanan publik, survei kepuasan pengguna, serta evaluasi internal dan eksternal secara berkala merupakan bagian penting dari upaya perbaikan berkelanjutan.

Kompleksitas tantangan dan dinamika yang ada di Kelurahan Pedungan, maka strategi peningkatan pelayanan publik harus dirancang secara holistik dan berkelanjutan. Tidak cukup hanya dengan kebijakan teknokratis, namun juga dibutuhkan kepemimpinan yang kuat, perubahan budaya organisasi, serta keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan. Pelayanan publik yang baik

bukan hanya akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pembahasan mengenai strategi peningkatan pelayanan publik menjadi sangat relevan dan strategis, baik dalam tataran teori, kebijakan, maupun praktik penyelenggaraan pemerintahan.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan (*service*) menurut A.S. Moenir (2002:26-27) didefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi, dapat dikatakan pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu. d. Publik berarti orang banyak (umum) Pengertian publik menurut Inu

Kencana Syafi'ie, dkk (1999:18) merupakan Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma mereka miliki. Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada keinginan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dari sudut pandang partisipan, bukan sekadar mengukur variabel atau menguji hipotesis secara statistik.

Pendekatan ini memungkinkan penggalan informasi yang kaya, detail, dan kontekstual mengenai proses interaksi kolaborasi, faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhinya, serta dampak yang dirasakan terhadap Peningkatan efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Pedungan. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif sangat cocok untuk mengeksplorasi masalah yang belum banyak diketahui, mengembangkan pemahaman mendalam tentang fenomena kompleks, atau memahami perspektif partisipan dalam konteks alami mereka. Fleksibilitas dalam pengumpulan data dan analisis juga menjadi keunggulan pendekatan ini, memungkinkan peneliti menyesuaikan diri dengan temuan yang muncul selama proses penelitian.

Jenis data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal-hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang

sesuai dengan pokok penelitian yang telah ditetapkan.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode. Pertama, metode observasi teknik pengumpulan data dengan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Kedua, metode wawancara hakekat dapat dipandang sebagai pengumpulan data secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyidikan atau penelitian. Pada metode kepustakaan dan dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan data dengan membaca buku-buku literatur, dokumen-dokumen, buletin dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan masalah yang penulis ajukan. Dokumentasi Penulis gunakan dalam upaya memperoleh data sekunder yang menggunakan dokumentasi sebagai sumber data atau informasi.

Teknik analisis data dalam penulisan ini penulis menggunakan analisa kualitatif, karena data yang dikumpulkan sebagian besar hanya bersifat kasus-kasus, sedangkan data dalam bentuk angka yang dikumpulkan dari dokumen tersebut hanya sebagai pendukung dalam pembahasannya, seperti misalnya data jumlah pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kelurahan merupakan unit wilayah administratif terkecil dalam kota di Indonesia setelah kecamatan, yang dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil. Kelurahan memiliki wilayah kerja yang spesifik, melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan di tingkatannya, serta tunduk kepada Camat dan berada dalam hierarki administrasi kota. Kelurahan Pedungan merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kota Denpasar dengan luas wilayah 749 Ha.

Batas-batas wilayah Kelurahan Pedungan sebagai berikut.

- Utara: Desa Dauh Puri Kauh
- Timur: Kelurahan Sesetan
- Selatan: Laut / Kelurahan Benoa
- Barat: Desa Pemogan

Secara administrasi Kelurahan Pedungan terdiri dari 14 Lingkungan sebagai berikut.

1. Lingkungan/Banjar Pesanggaran
2. Lingkungan/Banjar Ambengan
3. Lingkungan/Banjar Dukuh Pesirahan
4. Lingkungan/Banjar Kepisah
5. Lingkungan/Banjar Karangsuwung
6. Lingkungan/Banjar Pande
7. Lingkungan/Banjar Kaja
8. Lingkungan/Banjar Menesa
9. Lingkungan/Banjar Puseh
10. Lingkungan/Banjar Sama
11. Lingkungan/Banjar Sawah
12. Lingkungan/Banjar Begawan
13. Lingkungan/Banjar Pitik
14. Lingkungan/Banjar Geladag

Secara demografis, Jumlah penduduk Kelurahan Pedungan tahun 2025 sebanyak 22.167 Jiwa, tingginya jumlah penduduk diduga karena banyaknya urbanisasi yang terjadi di Kelurahan Pedungan dengan alasan mencari pekerjaan dan sekolah.

Kota Denpasar pada umumnya dan Kelurahan Pedungan khususnya kondisi ekonomi yang sangat strategis yang merupakan pusat pemerintahan dan pusat perekonomian (perdagangan dan jasa). Secara rinci jumlah penduduk Kelurahan Pedungan tahun 2025 disajikan dalam tabel dibawah ini:

Penduduk Kelurahan Pedungan Menurut Jenis Kelamin Tahun 2025

Laki laki	Perempuan	Total	Jumlah KK
11.107	11.060	22.167	5474 KK

Potensi Kelurahan Pedungan merupakan salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Denpasar Selatan yang merupakan wilayah pemukiman penduduk atau padat huni.

Potensi Kelurahan Pedungan yang lebih menonjol dibidang jasa dan perdagangan yang meliputi usaha kecil menengah, Koperasi dan sektor riil lainnya yang tersebar diwilayah Kelurahan Pedungan.

Pertumbuhan ekonomi Kelurahan Pedungan dipengaruhi oleh sektor yang memiliki hubungan langsung dengan usaha-usaha dan kegiatan dibidang jasa dan perdagangan, juga berpengaruh terhadap sektor yang lainnya seperti pariwisata. Untuk menguatkan sektor tersebut beberapa upaya dan langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah diantaranya Kelurahan Pedungan dan Pemerintah Kota Denpasar terhadap UKM dalam upaya menumbuhkan perekonomian yang berbasis kepada ekonomi kerakyatan, disamping untuk menunjang sektor pariwisata sebagai pendukung Kota Denpasar yang berwawasan budaya.

b. Strategi peningkatan efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Pedungan

Pada penelitian ini saya melaksanakan langsung observasi dan wawancara langsung terkait strategi – strategi yang digunakan untuk peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Pedungan.berikut terdapat berbagai strategi yang dipakai :

1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi

Mengembangkan struktur di kantor Kelurahan Pedungan untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan meningkatkan sumber daya manusia dalam pengembangan organisasi untuk mencapai tumbuh dan berkembangnya sistem pelayanan masyarakat

2. Strategi Pengembangan Prosedur pelayanan

Strategi pengembangan prosedur pelayanan meliputi peningkatan sumber daya manusia,

seperti pelatihan kompetensi dan peningkatan moral petugas, serta penyempurnaan proses pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu penyelesaian, dan penggunaan teknologi. Selain itu, perlu mengukur dan mengevaluasi kinerja secara berkala, menanggapi kritik dan saran pelanggan dengan cepat, serta memastikan transparansi dan kesetaraan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman cepat, akurat, mudah, dan terpercaya yang meliputi penyedia fasilitas fisik, model pengembangan pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Penyedia fasilitas fisik merupakan fasilitas utama yang mendukung berjalannya upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan sebagai asset kantor dalam melangsungkan kegiatan usaha, seperti mobil dan sepeda motor.

Pengembangan model pelayanan baru yang bertujuan agar model pelayanan lama dapat diubah sedemikian rupa untuk menciptakan nilai dan fungsi yang lebih baik dari pada sebelumnya, lebih efektif dan efisien, lebih mudah dan dinamis.

4. Strategi Pengembangan Budaya dan Kultur

Perilaku yang tercermin dalam melayani masyarakat merupakan wujud upaya dari instansi dinas Kelurahan Pedungan ikut serta dalam masalah pembinaan karakter pegawai dalam mengikuti pendidikan

dan pelatihan (diklat) dari instansi dilatih untuk mampu memberikan pelayanan yang baik, responsive, dan berkualitas. Perilaku ini juga sebagai penilaian tersendiri pada diri tiap tersendiri pada diri tiap pegawai yang diberikan instansi terhadap dirinya.

Dengan demikian, dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dinas Kelurahan Pedungan menjunjung tinggi pengembangan budaya dan kultur dalam melakukan pelayanan, terutama dalam segi keteraturan alur kerja. Salah satunya cara untuk membuat alur kerja yaitu melalui pelaksanaan SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan ke empat strategi di atas adalah upaya berkelanjutan untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah dijangkau, murah, aman, dan berkualitas, yang dilakukan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan sarana dan prasarana, serta perbaikan tata kelola dan transparansi proses pelayanan di Kelurahan Pedungan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pedungan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Pedungan:

1. Strategi pengembangan struktur pemerintah telah menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kelurahan

Pedungan. Beberapa langkah yang telah dilakukan meliputi pembenahan struktur organisasi, peningkatan koordinasi dengan unit-unit pemerintahan terkait, melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan, serta evaluasi yang berkala terhadap efektivitas strategi yang diterapkan.

2. Strategi pengembangan sumber daya manusia memiliki peran yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kelurahan Pedungan. Langkah-langkah konkret yang diambil dalam pengembangan penerapan teknologi informasi sumber daya manusia, standar peningkatan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta pemantauan dan evaluasi pegawai secara berkala.
3. Strategi peningkatan infrastruktur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kelurahan Pedungan, strategi pengembangan infrastruktur pemerintah, termasuk adopsi teknologi dan sistem informasi yang canggih, kolaborasi dengan pemangku kepentingan, monitoring dan evaluasi yang berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, menjadi langkah-langkah yang penting dan saling terkait. Dengan pendekatan ini, diharapkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kelurahan Pedungan dapat lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Strategi pengembangan budaya dan kultur meliputi membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar pegawai, serta mengembangkan sikap profesionalisme dan integritas.

Sesuai simpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi bidang Kependudukan di Kantor Kelurahan Pedungan, agar dalam proses pelayanan pelaksanaan program dapat berjalan secara maksimal. Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Instansi harus terus melaksanakan pelatihan secara berkala bagi pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.
2. Diperlukan sistem prosedur yang mudah, cepat, transparansi, efisien, dan responsive bagi masyarakat.
3. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan.
4. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi.
5. Bagi pihak Kantor Kelurahan lebih memantau lagi para pegawainya yang terjun kelapangan dalam proses pelaksanaan program tersebut agar strategi yang di buat terlaksana dengan baik dan mencapai suatu tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, Sos., M. S.(2018).Manajemen Pelayanan Publik.
- M. S. Dr. Beni Ahmad Saebani (ed.);2nd ed.). Cv Pustaka Setia.
- Dr. Sugiyono. (2019).Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D (M.Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.);2 nd ed.) Alfabeta.
- Faradisa, I., H, leonardo B., & M, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli UlangKonsumen Pada Indonesia Coffeeshop Semarang (Iccos Cafe). *Journal Of Management*, Vol 2 No 2.
- Endang Fatmawati, P. B. S., & Sulandari, S. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan ada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi Undip. *"Dialogue" Jiakp*,Vol No1.
- Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya, 1–12.
- Kamaruddin Sellang, J. & A. M. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Madia Partner.
- Neneng Siti Maryam. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78 - 90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Wardhani, A. T. (2015). *Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*.101.
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/18008>