



## Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam

Nurhalim Alamsyah<sup>1</sup>, Fitri Kurnianingsih<sup>2</sup>, Ardi Putra<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Maritim Raja Ali Haji

<sup>2</sup> Universitas Maritim Raja Ali Haji

<sup>3</sup> Universitas Maritim Raja Ali Haji

[halimalamsyah42@gmail.com](mailto:halimalamsyah42@gmail.com)<sup>1</sup>, [Fitrikurnianingsih@umrah.ac.id](mailto:Fitrikurnianingsih@umrah.ac.id)<sup>2</sup>, [Ardiputra@umrah.ac.id](mailto:Ardiputra@umrah.ac.id)<sup>3</sup>

### Kata kunci:

**Kualitas Pelayanan; Pelayanan.**

### Abstrak

Di setiap daerah masih banyak ditemukan kualitas pelayanan yang belum maksimal. Mulai dari prosedur pelayanan terkait administrasi, yaitu surat permohonan pengantar kartu penduduk, surat permohonan kartu keluarga, surat permohonan kepemilikan usaha, surat pengantar perkawinan dan lainnya. Salah satunya berada di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka kelurahan Tanjung Uncang mengusulkan *call center* yaitu Sistem Informasi Pelayanan Tanjung Uncang (SIPTU) guna memudahkan masyarakat untuk menanyakan dan memastikan kembali dokumen pribadi yang belum lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Oleh Parasuraman, Zeithamil, dan Berry. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa peningkatan layanan publik. Berdasarkan kelima indikator yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari kualitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Uncang sudah ada peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala bidang kehidupan. Hal yang sama berlaku untuk layanan publik yang disediakan oleh negara. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan layanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi semakin penting dan menjadi tuntutan masyarakat.

Seiring dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat sebaiknya menawarkan ataupun mempromosikan suatu pelayanan yang memiliki kualitas yang layak terlebih dalam pengoptimalan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan hakikatnya mutlak agar hak sipil terpenuhi dengan adanya perkembangan dalam memberikan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan/atau pelayanan administrasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Purwanto et al., 2016).

Hal tersebut diperjelas lagi dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN&RB) No. 15 Tahun 2014 Tentang kebijakan standar pelayanan yaitu, “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan” (Birokrasi, 2014).

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan umum penyelenggara untuk menyediakan pelanggan/masyarakat dengan produk (barang atau jasa) dan layanan administrasi yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan kenyataan pelanggan/masyarakat (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan rujukan untuk melengkapi penelitian ini berupa jurnal yang dilakukan oleh Mila Alfanita dan Iba Gunawan, 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti”, Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kantor kecamatan Jayanti harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Adapun perbedaan yang didapat dalam penelitian di atas dengan judul yang akan diteliti yaitu objek dan lokasi penelitian. Pada penelitian saudara Mila Alfanita dan Iba Gunawan memfokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan di Kecamatan Jayanti. Sedangkan pada penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Uncang.

## **Metode**

Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang mencoba menganalisis secara mendalam terkait dengan data yang diperoleh. Data yang dimaksud berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak yang terlibat, dalam menjawab masalah yang diteliti.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Samsu, 2021). Metodologi kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa teks dan perkataan narasumber serta perilaku yang dapat diamati.

Menurut Amiruddin dalam (Manurung, 2019). Metode deskriptif terdiri dari pemecahan masalah dengan menggambarkan topik penelitian dan keadaan subjek berdasarkan fakta yang nyata.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan cara Observasi dan Studi Lapangan, Studi Lapangan yaitu mengumpulkan data dari para informan dengan cara wawancara dan dokumentasi.

Berikut penjelasan terkait pengumpulan data, (1) Observasi, observasi diartikan sebagai “proses melihat, mengamati, serta “merekam” tingkah laku secara sistematis untuk tujuan tertentu. observasi adalah kegiatan mencari informasi yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan diagnosis”. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti melakukan observasi secara langsung kelapangan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kelurahan Tanjung Uncang. (2) Wawancara, wawancara adalah proses komunikasi-interaksi yang dilakukan berdasarkan ketersediaan minimal dua orang dan dalam lingkungan yang alami, dimana arah pembicaraan dikaitkan dengan tujuan yang telah ditetapkan dengan mengutamakan kepercayaan sebagai landasan utama proses tersebut. teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah semistruktur, yang berarti proses wawancara bersifat bebas dengan informasi untuk memberi tanggapan sendiri. Peneliti memakai cara ini untuk memperoleh data yang relevan dengan menghindari ketegangan antara peneliti dengan informan. (3) Dokumentasi, dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang tidak langsung

ditujukan kepada subjek penelitian. dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari Teknik dokumentasi berupa buku, skripsi dan jurnal. (Sidiq et al., 2019)

Setelah data dari lapangan penelitian didapat. Langkah berikutnya ialah analisa data. pada penelitian kualitatif, terdapat sejumlah tahap yang harus dilaksanakan untuk menganalisa data yang sudah diperoleh, ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu; (1) Reduksi data, Menurut Huberman dan Miles dalam (Harahap, 2020). “Setelah data primer dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru pemeriksaan data kembali dan mengelompokannya sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian”. (2) Display Data Atau Penyajian Data, merupakan teknik analisis yang menghasilkan data naratif dimana peneliti memaparkan hasil temuan materi dalam bentuk uraian kalimat skematik, hubungan antar kategori yang tertata dan sistematis. (3) Penarikan kesimpulan, saat mereduksi data kesimpulannya dijelaskan, tetapi tidak ada penekanan konkret yang konstan, ada beberapa kemungkinan penambahan dan pengurangan. Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara akurat dan objektif berdasarkan mataeri yang diperoleh pada studi lapangan. Dimulai dengan pengumpulan data, pemilihan data, triangulasi, klasifikasi data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Informasi yang diperoleh selama proses wawancara dan observasi disajikan dalam bahasa yang sederhana untuk menghindari multitafsir. klasifikasi tersebut bersifat tematik, yang kemudian disajikan dalam beberapa bagian sebagai beberapa pernyataan penelitian dalam penjabaran informasi yang dibutuhkan. infrensi dibuat menggunakan teknik induktif daripada menggeneralisasi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

## **Hasil dan Pembahasan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam. Sebagaimana dengan penggunaan metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang mencoba menganalisis secara mendalam terkait dengan data yang diperoleh. Data yang dimaksud berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak yang terlibat, dalam menjawab masalah yang diteliti, maka peneliti menggunakan batasan batasan berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithamil, dan Berry dalam (Nurhayati, 2019) dengan menggunakan lima indikator sebagai berikut:

(1) Indikator Reliabilitas, reliabilitas (kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan secara benar sesuai dengan prosedur kerja dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu, kesanggupan dalam memberikan layanan, kesanggupan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari masyarakat selaku pengguna layanan, serta pemberian layanan secara wajar dan akurat. Dari indikator ini peneliti ingin melihat Kualitas pelayanan di kantor lurah tanjung uncang dalam pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu. Dari indikator reliabilitas dapat disimpulkan bahwa reliabilitas (kehandalan) petugas dalam proses pelayanan sudah tepat waktu. Hal ini dikarenakan dari adanya bentuk kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten dan tepat waktu terkait pengurusan surat pengantar kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Masyarakat yang mengurus pelayanan akan merasa puas ketika petugas layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat dan juga masyarakat selaku pengguna layanan diberikan akses kemudahan untuk menanyakan dan memastikan kembali dokumen yang kurang lengkap di *call center* Sistem Informasi Pelayanan Tanjung Uncang (SIPTU).

(2) Indikator Daya Tanggap, merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir petugas yang ditunjukkan pada masyarakat selaku pengguna layanan. Dalam indikator ini peneliti ingin melihat bagaimana daya tanggap petugas layanan di kelurahan tanjung uncang dalam melayani masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Dari indikator daya tanggap dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas dalam proses pelayanan sudah bagus. Pengguna layanan akan senang jika petugas di kantor lurah tanjung uncang tanggap terhadap keperluan pengguna layanan tentunya ini menjadi penilaian yang baik terlebih agar adanya peningkatan kualitas pelayanan. Petugas pelayanan merespon dan tanggap dengan para masyarakat selaku pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan.

(3) Indikator Jaminan, merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan. Jaminan dapat berupa kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat jikalau terkendali kendala dengan tujuan menghindari risiko jika terdapat pengguna layanan yang kurang melengkapi dokumen pribadinya. Hal ini dikarenakan masyarakat berhak mendapat kemampuan oleh petugas layanan dalam memberikan pelayanan di kelurahan tanjung uncang. Dalam indikator ini peneliti ingin melihat petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan untuk memberikan jaminan ke pengguna layanan agar menghindari dokumen yang kurang lengkap. Dari indikator jaminan dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan Kelurahan Tanjung Uncang dalam memberikan jaminan kepada masyarakat selaku pengguna layanan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam mengurus surat pengantar perkawinan sudah adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan menjadi tanggung jawab petugas pelayanan untuk memberikan jaminan secara tepat waktu dan juga bisa di percayai oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

(4) Indikator Empati, merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Hal ini dikarenakan masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang ada peningkatan. Dalam indikator empati peneliti ingin melihat petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan disampaikan secara jelas sehingga terpenuhinya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang. Dari indikator empati dapat disimpulkan bahwa kelurahan tanjung uncang selalu menanggapi apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di kelurahan tanjung uncang harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan melalui penyampaian informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kelurahan Tanjung Uncang guna terpenuhinya suatu kualitas dalam memberikan pelayanan.

(5) Indikator Bukti Fisik, merupakan fasilitas fisik, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Bukti fisik juga meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas layanan, dan sarana komunikasi. Hal ini dikarenakan bukti fisik merupakan salah satu indikator yang paling mencolok. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Dalam indikator bukti fisik peneliti ingin melihat ketampakan fisik ruangan di kelurahan tanjung uncang yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik atau perlu adanya berupa penambahan fasilitas ruangan agar terpenuhinya kualitas pelayanan publik yang dapat dirasakan petugas layanan dan pengguna layanan. Dari indikator bukti fisik dapat disimpulkan bahwa kelurahan tanjung uncang mengenai fasilitas ruangan itu masih belum ada peningkatan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya komputer untuk sarana pelayanan yang tujuannya agar bisa lebih mendata segala keperluan masyarakat terkait kebutuhan dan perlengkapan dokumen yang nantinya akan di lakukan pendataan oleh petugas pelayanan di

Kelurahan Tanjung Uncang. Terlebih fasilitas berupa pendingin ruangan/ air conditioner yang bertujuan agar masyarakat merasa nyaman ketika sedang melakukan pelayanan di kelurahan tanjung uncang. serta papan informasi harus segera diletak kembali di wilayah kelurahan guna tidak adanya kesalahpahaman masyarakat selaku pengguna layanan untuk menyiapkan berkas-berkas yang akan di urus di kantor kelurahan Tanjung Uncang.

Berdasarkan kelima indikator yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari kualitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Uncang sudah ada peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Tetapi selama pelaksanaan pelayanan ini kepada masyarakat masih terdapat berbagai masalah terkait dengan kurangnya sarana di ruang tunggu seperti pendingin ruangan dan kurangnya komputer untuk petugas dalam mengakses pelayanan. Dan hal ini perlu di segerakan dan menjadi bahan evaluasi agar proses pelayanan terhadap pengguna layanan menjadi maksimal.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang sudah ada peningkatan. Hal tersebut dijelaskan oleh beberapa indikator yaitu; (1) Reliabilitas, Dari indikator reliabilitas dapat dilihat bahwa pelayanan publik dalam kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang sudah adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan kehandalan petugas layanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna layanan terkait ketetapan waktu sudah maksimal dalam mengurus surat permohonan berupa pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga. Kelurahan Tanjung Uncang membuat terobosan guna memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengurus keperluan berupa dokumen untuk menanyakan dan melihat kelengkapan dokumen melalui Sistem Informasi Pelayanan Tanjung Uncang (SIPTU) *call center*. (2) Daya Tanggap, Berdasarkan indikator daya tanggap dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang sudah adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan petugas layanan dalam menanggapi masyarakat selaku pengguna layanan terkait daya tanggap sudah merespon dengan baik dalam mengurus surat permohonan berupa kepemilikan usaha sehingga timbulnya dampak positif dari masyarakat dan juga kelurahan menunjukkan berupa kepuasan kualitas layanan bagi pengguna layanan dari kinerja petugas layanannya. (3) Jaminan, Dari indikator jaminan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang sudah adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan petugas layanan sudah memberikan jaminan semaksimal mungkin kepada masyarakat selaku pengguna layanan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan solusi dan kelayakan dalam memberikan jaminan seperti surat permohon pengantar perkawinan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. (4) Empati, Berdasarkan indikator empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan tanjung uncang sudah adanya. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan selalu menanggapi apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di kelurahan tanjung uncang yang seharusnya mendapat priortias utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh masyarakat selaku pengguna layanan dan penerepan program 5S berupa senyum, sapa salam, sopan, dan santun kepada masyarakat guna terpenuhinya harapan masyarakat dalam mengurus pelayanan. (5) Bukti Fisik, Berdasarkan indikator bukti fisik dapat dilihat bahwa pelayanan publik dalam kualitas pelayanan publik di kelurahan tanjung uncang belum adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya ruang terkomputerisasi untuk sarana pelayanan yang seharusnya untuk petugas pelayanan melakukan pendataan baik pengurus dan penerima pelayanan tiap harinya serta membuat surat masuk dan surat keluar. Terlebih fasilitas berupa pendingin ruangan/ air conditioner yang bertujuan agar masyarakat selaku pengguna layanan merasa nyaman.

### **Daftar Pustaka**

## **Buku**

- Ariani, W. D. (2021). *Manajemen Kualitas* (Edisi ke d). Universitas Terbuka.
- Effendi, T. (2010). *Abc Reformasi Birokrasi* (I. Mohamad (ed.); Cetak Pe). Biro Hukum dan Humas Kementerian PAN & RB.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali (ed.); Cetak Pe). Wal ashri Publishing.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, M. A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisa & Sukarno (eds.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Maulidiah, S. (2014). *Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)* (R. Rauf (ed.); Cetak Pe). Indra Prahasta.
- Meutia, F. I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (F. I. Meutia (ed.); Cetak Pe). CV. Anugrah Utama Raharja.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (R. Kurniawan, B. Rahman, & H. Iskandar (eds.); Cetak Pe). Unimal Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, U. I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodyah (ed.); Cetak Pe). UMSIDA Press.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (eds.); Cetak Pe).
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In Syahrani (Ed.), *Antasari Press* (Cetak Pe). Antasari Press.
- Rosdinar, H., Salim, A., & Abdali, I. R. (2020). *Buku Saku Pengawasan Dan Advokasi Pelayanan Publik* (F. Fitri (ed.); Cetak Pe). YAPPIKA-ActionAid.
- Samsu. (2021). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* (Rusmini (ed.); Cetak Pe, Issue 17). Pusat Studi Agama dan Masyarakat (PUSAKA).
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. CV. Qiara Media.
- Sidiq, U., Choiri, M. M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In A. Mujahidin (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Cetak Pe, Vol. 53, Issue 9). CV. Nata Karya.
- Taufiqurokman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Cetak Pe). UMJ PRESS.

## **Jurnal&Skripsi**

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Asriani, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare. In *repository.iainpare.ac.id/*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27.
- Fajriati, D., Hakim, Z. M., & Abbas, S. D. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal (Pada Perusahaan Sektor Industri

- Barang Konsumsi 2016- 2019). *Universitas Muhammadiyah Jember*, 584–594.
- Kuswati, E. R. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Manurung, R. M. (2019). Analisis Konflik Tokoh Utama Novel Perempuan Persampur Merah Karya Intan Andaru: Kajian Psikologi Sastra. In *repository.umsu.ac.id*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 12.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH]*.
- Nurhayati, S. A. (2019). *Implementasi Pelayanan Di Kelurahan Sekaran*. Universitas Negeri Semarang.
- Nuriyanto, E. (2020). Peningkatan Motivasi dan hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Two Stay Two Stray. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 01(01), 101–120.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Risnawati, E., As'ad, M. U., & Hamdie, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 20.

### **Peraturan Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan  
Peraturan Walikota Batam Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

### **Internet**

- Barat, K. K. (n.d.). *Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Kelurahan*. Kelurahan Kelayan Barat. <https://kelayanbarat.banjarmasinkota.go.id/p/tupoksi.html>
- Birokrasi, M. P. A. N. dan R. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
- jdihn. (2019). *Peraturan Walikota Batam Nomor 32 Tahun 2016*. Jdihn.Go.Id.

[https://jdihn.go.id/files/167/Perwako\\_Btm\\_2016\\_No\\_32.pdf](https://jdihn.go.id/files/167/Perwako_Btm_2016_No_32.pdf)

Tanjung Uncang, K. (2022). *Tentang Kami*. <https://kelurahantanjunguncang.id/tentang-kami/>