

Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu

The Effectiveness of Employee Services in the Level of Community Satisfaction in the Java Village Office, Samarinda Ulu District

Jein Natalia¹, Masjaya², Rita Kalalinggi³

^{1,2,3}Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 09, No. 02

Page : 68-75

Published : 2021

KEYWORDS

Effectiveness, Employee Service, Community Satisfaction

CORRESPONDENCE

E-mail: jeinnatalia091@gmail.com

A B S T R A C T

The purpose of this study is to provide an overview of the actual conditions naturally in employee service to the community at the village office. The results of this study indicate that the Effectiveness of Employee Services in the Level of Community Satisfaction in the Java Village Office, Samarinda Ulu District, that employees have implemented services to the community in accordance with SOP (Standard Operating Procedures) but there are still some that have not been carried out in accordance with SOP (Standard Operating Procedures) due to inadequate human resources and infrastructure, so that if it is linked to community satisfaction, it means that community satisfaction is not fully satisfied as a whole based on the research focus. There are still a number of indicators that have not worked out in accordance with the level of community satisfaction related to the Tangibles (Physical Evidence) dimension. Things that are not adequate and are still being complained by the community starting from the sub-district office which is still lacking in staff, discipline in working hours, lack of information disclosure to the public regarding service procedures. Whereas in the Reliability dimension, employees are able to provide services appropriately and correctly and provide quick responses to the community, Responsiveness where employees as service providers always provide clear and directing information and provide solutions for the community as well as assurance that employees provide services according to the needs of the community and responsiveness applies to all communities without being selective, Empathy has been running according to community expectations, namely employees who are attentive, friendly and polite to all members of the public and fellow employees.

INTRODUCTION

Negara Indonesia adalah Negara yang berbentuk Republik. Pernyataan tersebut jelas tertuang dalam pasal yang pertama dan ayat yang pertama pula proklamasi 17 agustus 1945. Di suatu wilayah terdapat elemen pemerintahan yang berfungsi untuk menjalankan fungsi pengaturan/regulasi, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pemerintah merupakan wakil rakyat yang dipercaya diberikan hak dan tanggung jawab untuk mengatur wilayah pemerintahan sesuai undang –undang nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan kegiatan atau interaksi petugas pelayanan yang berfungsi untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap penduduk dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Buruknya pelayanan birokrasi kepada publik, tentu akan menimbulkan persepsi bahwa birokrasi lebih dominan sebagai pengatur dari pada sebagai pelayan. ironisnya kualitas sumber daya aparatur di Indonesia

masih tergolong rendah, budaya kerja yang kurang produktif, maka tidak diragukan lagi jika kinerja yang diperoleh kurang memuaskan.

Pelayanan admistratif yang disediakan oleh kelurahan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), catatan perkawinan, surat keterangan pindah penduduk, akte kelahiran dan kematian, spesifikasi ta/nah dan perizinan merupakan pelayanan yang wajib dan hak dasar warga negara Indonesia, pemerintah sebagai pelayan publik harus memiliki tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mengutamakan kepuasan penerima jasa layanan.

Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu sesuai dengan jumlah penduduk sampai dengan 2020 sebanyak 9.851 jiwa dan jumlah jiwa penduduk laki-laki 5.024 dan jumlah jiwa penduduk perempuan 4.827 (sumber profil dan demografi kelurahan kampung Jawa). Kantor kelurahan Jawa memberikan pelayanan kepada masyarakat layaknya kantor pelayanan publik pada umumnya, dan terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik yang berkaitan dengan sarana dan prasarana dan SDM pegawai yang belum memadai.

Permasalahan yang dapat dilihat mengenai pekerjaan bidang administrasi yang belum maksimal yaitu pelayanan publik yang belum sesuai harapan masyarakat. Kedisiplinan waktu pegawai yang belum sesuai yaitu pegawai yang sering terlambat masuk kerja dan lebih awal pulang kerja saat masih jam kerja sehingga berakibat menghambat segala pekerjaan yang bisa terselesaikan dengan waktu yang singkat saja namun kenyataannya tidak, contoh pegawai yang terlambat masuk kerja dengan beberapa alasan yakni mengutamakan urusan pribadi dalam keluarga yang tidak dapat ditunda, di sisi tanggung jawab masyarakat sudah menunggu untuk mendapat pelayanan di kantor kelurahan. Dari uraian diatas, penulis bahwa pelayanan di kantor kelurahan masih memiliki berbagai

permasalahan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu sarana prasarana dan SDM yang belum memadai, yang kemudian penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang pelayanan pegawai yang merujuk pada tingkat kepuasan masyarakat. Maka kemudian penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait “Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu”.

THEORETICAL FRAMEWORK

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu, Aris Baharuddin, dkk yang berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Lanrisang Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang” terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu efektivitas dalam pelayanan yakni dapat diuraikan bahwa pegawai kantor kelurahan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, mampu menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dan melakukan pelayanan yang adil serta kerja sama yang baik antara pegawai

Kedua, Kedua, skripsi oleh Redhina Julian Noor yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Dari penelitian terdahulu diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini yaitu pegawai selalu memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai serta SDM juga menjadi patokan dalam penyelenggaraan pelayanan kemudian persamaan terdapat hambatan pada arus listrik jika terjadi pemadaman maka akan memperlambat proses pelayanan dan pada masyarakat yang tidak membawa persyaratan berkas dengan lengkap.

Ketiga, dalam skripsi Frans Katuuk yang berjudul “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wusa

Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara". Dari penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan yaitu dari ketanggapan pegawai sama-sama dituntut untuk selalu siap dalam pelayanan, melayani masyarakat dengan memberikan respon cepat dan tanggap agar masyarakat merasa nyaman dengan kesigapan pegawai kantor kemudian dari arus listrik ketika padam belum tersedia genset ataupun sumber listrik pengganti lainnya untuk menghindari hambatan dalam pelayanan.

Efektivitas

Pengertian efektivitas adalah seberapa baik suatu pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menyelesaikan pekerjaan tersebut jika sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan awal, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. (Menurut Ravianto 2014:11) tercapainya suatu sasaran tujuan khususnya pada pelayanan publik berarti semua unsur yang terlibat didalamnya bekerja sama dengan baik tidak tumpang tindih. Pihak birokrat harus memiliki integritas diri yang berarti kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, kebijaksanaan, dan pertanggung jawaban yang dapat menghadirkan kepercayaan dari pihak manapun dan rasa hormat. Selanjutnya, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya oleh Hidayat dalam Rizky (2011:1). Efektivitas merupakan aspek penting sebagai dasar dalam pelayanan organisasi swasta maupun organisasi publik sebagai kejelasan arah adanya suatu organisasi serta daya guna, keaktifan dan adanya kesesuaian suatu kegiatan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan tujuan yang telah dicapai. Jadi dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang diharapkan disebut

efektivitas melalui cara tertentu yang dilakukan oleh individu maupun organisasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari kepentingan umum, yakni interaksi penerima jasa dan pemberi jasa layanan kemudian disebut pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik dikemukakan oleh Lewis dan Gilman (2005:22). Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Kepercayaan publik yang dimaksud adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti, pembuatan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain-lain. Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela, (2011:5) Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan aktivitas yang merujuk pada perwujudan jasa bagi orang komersial ataupun non komersial.

Efektivitas Pelayanan

Dalam pelayanan publik, efektivitas merupakan hal yang sangat penting diupayakan untuk mencapai keberhasilan organisasi yang telah di rencanakan atau berdasarkan visi dan misi berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep efektivitas pelayanan publik berkaitan dengan masyarakat yang dilayani. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada beberapa unsur menurut Parasuraman, et.al (1985) (dalam Tjiptono, 2005: 273) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam hal ini adalah instansi pemerintah untuk mewujudkan tindak nyata kepada pihak penerima layanan.
2. *Realibity* (keandalan) yaitu kemampuan suatu perusahaan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan didasari oleh kesepakatan baik ketepatan waktu, dan menjanjikan tidak terdapat kesalahan dalam menghasilkan keluaran.
3. *Responsiveness* (ketanggapan/ daya tanggap), yaitu suatu kemampuan perusahaan memberikan layanan kepada pelanggan secara bertanggung jawab, adanya rasa kepedulian saat membuat kesepakatan.
4. *Asurance* (jaminan dan kepastian) yaitu perwujudan suatu hal yang pasti, ketentuan atau ketepatan sifat ini timbul dari kemampuan pegawai sebagai dasar untuk membentuk kepercayaan antara pelanggan kepada pihak perusahaan.
5. *Empathy* (empati) yaitu kemampuan setiap manusia yang timbul dari hati nurani untuk memahami dan memposisikan diri pada orang lain dan terakhir melakukan tindakan nyata.

Kepuasan Masyarakat

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang berkesinambungan karena dengan adanya tingkat kepuasan maka pihak terkait dapat mengoreksi pelayanan yang diberikan apakah baik atau bertambah buruk. Kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan konsumen dari outcome atau keluran yang diberikan dengan harapan-harapannya terhadap suatu produk. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur

pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Kepuasan adalah efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (menurut Boediono 2003).

METHOD

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti efektivitas pelayanan. Penelitian yang memaparkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

RESULT AND DISCUSSION

Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu.

Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh data mengenai bukti fisik (*tangibles*) bahwa pelayanan yang diselenggarakan sebagai mana mestinya pelayanan umum, tetapi masih kekurangan jumlah pegawai hal ini tidak menjadi penghalang dalam penyelenggaraan pelayanan karena pegawai yang ada masih mampu menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal dengan tersedianya fasilitas pengolah data seperti wifi dan komputer menjadi pendorong lancarnya proses pelayanan kepada masyarakat dengan tepat. proses berjalannya pelayanan yakni di ruang tunggu masyarakat membutuhkan fasilitas hiburan seperti TV agar

tidak jenuh menunggu antrian, halaman depan gedung kelurahan ketika hujan akan becek dan parkir yang masih belum tertata rapi, kemudian meja untuk menulis belum memadai sehingga menyulitkan masyarakat yang hendak mengisi formulir atau tanda tangan dan kursi untuk menunggu antrian belum memadai terkadang masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri menunggu antrian. Tujuan suatu organisasi akan tercapai apabila mampu menciptakan kenyamanan dan tidak menimbulkan keluhan dari pihak yang mendapat pelayanan.

Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis terkait unsur reliability (keandalan) di Kantor Kelurahan Jawa, dalam lingkup ruang khusus petugas, pegawai mampu berkoordinasi dengan Lurah, pegawai mampu memberikan respon cepat dengan persyaratan yang lengkap, sebagai penyedia layanan kelurahan Jawa memiliki solusi dengan meminta nomor telepon pengguna layanan yang dapat dihubungi sewaktu-waktu keperluan masyarakat sudah terselesaikan. Menurut Siagian (2003:17) Efektivitas kerja dapat disoroti dari hal-hal berikut antara lain (a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan/dibatasi (b) Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai (c) Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (d) Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung dengan narasumber terkait efektivitas pelayanan pegawai dalam

tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu dari bidang assurance (jaminan). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP dengan memberikan jaminan waktu dalam hitungan menit namun masyarakat juga menyadari kesesuaian surat yang mengurus durasinya tentu berbeda-beda serta tidak hanya satu orang masyarakat yang hendak mendapatkan layanan tetapi masyarakat umum sehingga perlu mengantri serta jika persyaratan pembuatan surat tidak lengkap dari masyarakat yang bersangkutan maka proses layanan tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan masih ada yang tidak mengetahui seperti apa standar prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan Jawa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari peraturan tersebut diharapkan jaminan tepat waktu selalu diutamakan agar pengguna jasa layanan merasa yakin dengan waktu yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan.

Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung penulis dapat menuraikan bahwa efektivitas pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Jawa dari segi empati diperoleh data bahwa Khususnya dari pegawai langsung sudah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab diiringi dengan sikap empati yang tinggi dengan bukti keramahan, tutur bahasa, cara menyampaikan informasi maupun arahan disampaikan dengan jelas tidak bertele-tele, pegawainya sopan dan mampu mendengarkan dengan baik permasalahan dari masyarakat kemudian memberikan solusi terbaik sebagai

suatu perhatian serta kritik pun diterima sebagai masukan untuk pelayanan terbaik kedepannya.

Empati, memang diharapkan dari kantor kelurahan namun bisa saja memang setiap personal pegawai sudah dari awal memiliki jiwa empati yang tinggi sehingga tidak diragukan lagi jika berhadapan dengan masyarakat umum. Semua pelayanan dilakukan sama dengan berlandaskan Standar Operasional Prosedur(SOP) tanpa adanya dikurangkan atau dilebih-lebihkan. Keperluan masyarakat seperti surat pengantar ataupun yang lainnya dengan syarat masyarakat juga mampu memenuhi persyaratan dengan yang perlukan untuk mempercepat proses pelayanan.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu

Faktor pendukung merupakan bagian yang berperan penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan seperti pada pelayanan kantor kelurahan Jawa yang bernilai baik bagi pegawai dan masyarakat setempat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat dapat diketahui faktor yang mendukung dalam efektivitas pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Jawa Kecamatan samarinda Ulu adalah kemampuan serta kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan dengan dengan semestinya meskipun kekurangan pegawai, pegawai menyapa dan memberi jawaban ataupun pertanyaan sudah sesuai dengan harapan setiap masyarakat yang berkunjung. hal tersebut menjadi pendukung pelayanan.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang ditemukan selama pelayanan berlangsung tidak sesuai dengan harapan pegawai dan masyarakat sehingga menimbulkan kritik ataupun kesalahan yang jauh dari pelayanan yang standar. Berdasarkan jawaban dari pegawai dan masyarakat diketahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan yang ada di Kantor kelurahan Jawa yaitu pelayanan terkadang terhambat oleh jaringan wifi yang tidak stabil dan arus listrik yang tiba-tiba padam sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Kedisiplinan waktu jam kerja pegawai yang belum tepat, tidak tersedia papan informasi yang berisikan prosedur dan persyaratan untuk pembuatan surat keperluan masyarakat. Kemudian faktor penghambat dari masyarakat sendiri adalah tidak lengkapnya persyaratan atau berkas yang dibutuhkan ketika hendak mengurus surat menyurat sehingga menghambat proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilaksanakan oleh penulis mengenai efektivitas pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Tangibles adalah bukti langsung dalam bentuk fisik dari bidang ini masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh pegawai dan masyarakat yaitu sumber daya manusia belum cukup memadai karena tergantung dari pola pikir masing-masing pegawai, juga kekurangan pegawai kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu menerima saran dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya dan dari segi sarana prasarana belum memadai sepenuhnya. ,

halaman depan kantor kelurahan yang belum tertata rapi sehingga jikalau hujan jadi becek, serta ruang tunggu yang masih belum memadai yakni meja untuk mengisi formulir ataupun untuk menulis sesuatu sangat susah karena bukan meja standar pelayanan pada umumnya dan dibutuhkan sarana hiburan agar masyarakat tidak jenuh ketika sedang menunggu proses layanan.

- b) Reliability atau keandalan dari semua pegawai kelurahan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Dari kehandalan pegawai selalu memberikan pelayanan yang tepat dan benar, selalu memiliki inisiatif untuk memberikan respon cepat, melakukan verifikasi data. Dari dimensi Keandalan masyarakat Kelurahan Jawa merasa puas dengan pelayanan pegawai pada bagian pelayanan karena sudah memiliki kemampuan berdasarkan tugas dan tanggungjawab yang seharusnya dalam memberikan pelayanan.
- c) Responsiveness atau ketanggapan pada bidang ini pegawai Kelurahan Jawa sudah memiliki ketanggapan yang cukup dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan cara memberikan informasi yang jelas serta selalu memberikan solusi bagi masyarakat untuk meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi oleh pegawai jika surat keperluannya memiliki hambatan misalnya pegawai sedang melakukan rapat evaluasi sehingga pekerjaan pelayanan ditunda terlebih dahulu.
- d) Assurance atau jaminan dalam pelayanan publik, di kelurahan Jawa pegawai memberikan jaminan kepastian dan waktu penyelesaian pekerjaan secara optimal. Mengenai jaminan

waktu yang diberikandalam semua jenis surat pengantar dan keterangan waktu penyelesaiannya 5 menit tetapi itu bukanlah patokan karena terkadang harus mengantri dengan masyarakat umum lainnya yang mengurus surat yang berbeda-beda.

Ketelitian pegawai juga diutamakan dengan cara melakukan verifikasi data dengan masyarakat yang bersangkutan atas kepengurusan satu surat untuk membaca kembali surat keperluannya agar tidak membuat masyarakat bolak-balik dan menghindari kesalahan dalam pengetikan sebelum ditandatangani oleh Lurah atau pegawai yang bersangkutan.

- e) Empathy atau empati merupakan sikap pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat dan melakukan tindakan nyata di Kelurahan Jawa kepada masyarakat. Mampu melayani dengan sopan, ramah, peduli dan selalu tepat dalam membuat surat kebutuhan masyarakat dengan baik. Pegawai memahami keluhan masyarakat dan dapat merasakan jika berada di posisi masyarakat dengan segala harapan mendapat pelayanan yang memuaskan. Kemudian pegawai selalu menerima jika ada masyarakat yang mengkomplain pelayanan agar segera diperbaiki kedepannya.

REFERENSI

- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Miles, M.B,Huberman, A.M, dan Saldana, J.2014. Qualitative Data analysis, A. Methods sourcebook, edition 3. USA: sage publications. Terjemahan tjetjep rohidi, UI-Press
- Ravianto J.2014. Produktivitas dan Pengukuran, Jakarta. Binaman Aksara,

Siagian, Sondang P. 2003. Teori & praktek kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta
Sinambela, Lijan Poltak. Dkk.2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Dokumen :

Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM)
Undang-undang Republik Indonesia 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Website :

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
[https://kel-jawa.samarindakota.go.id/\(sumber profil dan demografi kelurahan Kampung Jawa\).](https://kel-jawa.samarindakota.go.id/(sumber%20profil%20dan%20demografi%20kelurahan%20Kampung%20Jawa))