

## **PERAN LURAH DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BUNGAH KABUPATEN GRESIK**

**Devlin Harnedicta Fajriyah**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[devlinharnedicta1337@gmail.com](mailto:devlinharnedicta1337@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

### **ABSTRAK**

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Banyaknya tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dari segi pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dalam Pelayanan Publik karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif yang bertujuan memberi gambaran mengenai kinerja lurah dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. Teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder. Peran lurah dalam proses meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah maka dapat di simpulkan bahwa peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum bisa dikatakan optimal, hal ini didapat dibuktikan dengan dengan masih lemahnya sikap, kemampuan, semangat kerja pegawai dan perlu lebih di tingkatkan lagi pelayananan yang di berikan oleh masyarakat agar lebih optimal.

**Kata kunci:** *Peran Lurah, Pelayanan Publik, Kelurahan.*

### **A. PENDAHULUAN**

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri (Eliesy et al., 2017). Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Banyaknya tuntutan pelayanan publik sebagai tanda

ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dari segi pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisi mengenai Kewajiban Negara adalah melayani hak dasar masyarakat. Konsep sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap pegawai mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu pemerintah berperan sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dalam Pelayanan Publik karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi. (Herlintati et al., 2020)

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak lebih memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat, pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap metal ketaatan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik, wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai atau aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara optimal agar dapat dirasakan oleh masyarakat, namun pada kenyataan pelayanan yang diberikan pihak kelurahan kepada masyarakat masih belum optimal.

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak.

Kritikan masyarakat banyak tersorot kepada kinerja Lurah sebagai kepala kelurahan Pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Bungah kabupaten Gresik kurang optimal. Lurah dalam mengambil keputusan sering tidak sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai seorang pimpinan. Semakin kritis masyarakat terhadap kualitas pelayanan lurah menunjukkan bahwa masyarakat ini memiliki sikap yang mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Dalam hal

ini berarti pelayanan publik pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Rivai (2007:148) peran dapat diartikan sebagai sikap perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Menurut Danim (2004:56) “Kepemimpinan adalah setiap sikap yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberikan arah kepada individu atau kelompok yang tergabung diwadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Hamalik (2001:166). Peran kepemimpinan adalah:

1. Peran katalis. pemimpin harus berkembang Pemahaman dan persepsi orang-orang yang dibimbingnya bahwa tindakannya adalah untuk kepentingan semua anggota organisasi. Anggota merasakan hasil pekerjaannya Kepemimpinan tidak hanya menguntungkan semua anggota seluruh organisasi. Oleh karena itu, manajer memiliki tugas-tugas berikut:
  - a. Mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh kelompok masalah internal dan eksternal.
  - b. Merumuskan masalah yang paling penting dan masalah aktual Sering terjadi atau menghadapi anggota kelompok.
  - c. Merumuskan faktor penyebab masalah, mencari solusi alternatif.
2. Pemimpin harus berusaha untuk meningkatkan kesadaran dan mempromosikan Anggota organisasi yang dipimpinnya membuat perbedaan Semoga organisasi semakin baik. bukan hanya pemimpin Bertindak hanya sebagai inisiator, tetapi secara aktif memberikan kontribusi kenyamanan anggota.
3. Berperan sebagai pemecah masalah. Seorang pemimpin harus kompeten Menanggapi dengan cepat, tepat dan cepat setiap masalah yang muncul.
4. Peran sebagai penghubung sumber. Seorang pemimpin harus berupaya mencari sumber-sumber yang berkenaan dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Dengan sumber-sumber tersebut, pemimpin dapat membantu organisasi atau kelompok untuk mengetahui cara-cara pendekatan yang dapat dilakukan untuk memperoleh bantuan yang diperlukan dalam rangka memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

5. Peran sebagai komunikator. Seorang pemimpin harus mampu mengkomunikasikan gagasan-gagasannya kepada orang lain, yang selanjutnya menyampaikannya kepada orang lainnya secara berlanjut. Bentuk komunikasi yang harus dilakukan secara dua arah supaya gagasan yang disampaikan dapat dibahas secara luas, yang mencakup para pelaksana dan khalayak sasaran perlu menguasai teknik berkomunikasi secara efektif.

### **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif yang bertujuan memberi gambaran mengenai kinerja lurah dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. Teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder. Menurut Hasan (2002) Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, dimana data ini bisa diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya seperti laporan kegiatan yang diadakan oleh Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik.

### **D. PEMBAHASAN**

Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik sebagai salah satu organisasi pemerintah/birokrasi publik yang berfungsi memberikan pelayanan kepada publik khususnya dibidang surat menyurat administrasi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Perpindahan penduduk, surat keterangan (Mutasi penduduk, Surat nikah, Kartu lahir, Akta kematian dan lain-lainnya).

Lurah kelurahan Bungah dalam memberikan pelayanan dapat diketahui produktifitasnya sudah cukup baik, dimana Lurah lebih dahulu memberikan pelayanan kepada masyarakat agar aparatnya juga bisa memiliki semangat tinggi dan menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standart Oprasional Prosedur) administrasi di kelurahan Bungah. Sehingga lurah dapat menjalankan tugasnya dengan cukup baik. Akan tetapi hal itu tidak didukung dengan mencari alternatif kerja yang terbaik agar proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat, yang mana aparat hanya bertugas berdasarkan prosedur yang berlaku. Sehingga banyak pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tertunda dikarenakan kurangnya berkas pelengkap dari masyarakat. Begitu juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali masih menerapkan standar atau nilai norma secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada petunjuk dan pelaksanaan dan masih terdapat oknum aparat kelurahan yang lebih mengutamakan orang terdekat, keluarga (jalur orang dalam) dalam memberikan pelayanan sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat untuk akuntabel kepada masyarakat yang dilayaninya. Dan dari aspek kemampuan aparat kelurahan masih perlu ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan dalam pengoprasian komputer dari beberapa orang aparat hanya ada beberapa orang

yang menguasai atau biasa mengoperasikan komputer, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dari pemerintah kelurahan, dan dari aspek semangat kerja juga yang masih perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi agar tidak menimbulkan kritikan negatif dari masyarakat, karena masyarakat yang menilainya.

Dari hasil penelitian mengenai ketaatan aparat kelurahan Bungah, dapat diketahui aparat sudah cukup baik dimana aparat kelurahan selalu berpedoman pada SOP yang ada. Akan tetapi melihat dari respon masyarakat masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kinerja dari aparat yang ada, dimana masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan dari masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur kelurahan Bungah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sehubungan dengan dengan efektifitas dalam memberikan pelayanan dan efisiensi kerja aparat kelurahan seharusnya mematuhi aturan-aturan yang telah dibuat dan memahami aktifitas masyarakat dikarenakan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sangat penting untuk diketahui, waktu pelayanan yang dimaksud disini adalah waktu yang dihabiskan masyarakat guna memperoleh pelayanan dari kantor kelurahan itu sendiri.

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mentaati norma – norma dan peraturan yang berlaku (Reseal et al., 2021). Tujuan utama penegakan disiplin kerja adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja secara maksimal. Fathoni (2006), mengemukakan bahwa disiplin adalah bila mana pegawai selalu datang dan pulang pada tepat waktu yang ditentukan oleh kepala manejer, pimpinan dari masing-masing instansi. Atmosudirjo Dalam Atmodiwirjo (2000), mengemukakan bahwa disiplin adalah bentuk ketaatan dan pengendalian diri erat hubungannya rasionalisme, sadar, tidak emosional. Disiplin sebagai suatu bentuk kepatuhan terhadap aturan melalui pengendalian diri yang dilakukan melalui pertimbangan yang rasional. Berdasarkan pendapat dan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah perilaku seseorang yang taat atau sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ditetapkan oleh sebuah organisasi.

Disiplin harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari Pemerintah. Nilai budaya disiplin harus dapat mewarnai perilaku aparatur negara dalam rangka peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang berorientasi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai visi dari reformasi birokrasi.(Rahmadana, 2020) Sehubungan dengan penelitian ini aparat di Kelurahan Bungah masih cenderung tidak menunjukkan perilaku yang disiplin ini dapat dilihat dengan aparat yang tidak mematuhi aturan waktu jam dan datang dan pulang kantor, hal ini tentunya sangat mengganggu dan menjadi masalah dalam mewujudkan kinerja yang efektif oleh karena itu tinggal bagaimana kebijakan dari pimpinan dalam hal ini Lurah untuk

mengembangkan budaya disiplin dan mewujudkan budaya disiplin di bidang pelayanan publik.

Kualitas Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam suatu proses pelayanan dimana dalam mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar terwujudnya kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan suatu organisasi (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Kesinambungan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah kelurahan manente terbilang masih rendah atau belum memenuhi standar. Terhambatnya pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang berdampak tidak efisiennya kinerja di Kelurahan Bungah. Dan hal tersebut merupakan akibat rendahnya kualitas sumber daya aparat pemerintah Kelurahan Bungah.

Dari uraian tersebut penulis melihat bahwa komitmen dari pimpinan dalam hal ini Lurah mempunyai peran yang sangat dominan dalam membangun nilai kedisiplinan dan keterbukaan dalam pelayanan publik, dalam arti pimpinan harus menjadi motor penggerak utama dan harus dapat memberikan teladan/panutan kepada bawahannya. Peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik untuk memberikan dukungan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal sehingga pelayanan akan menjadi dapat lebih cepat tanggap dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya yang di pegawai dalam memberikan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembuatan surat menyurat administrasi.

Indikator pertama dalam pelayanan publik adalah Tangibel (berwujud) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Kelurahan Bungah masih kurang dalam hal sarana dan prasarana dalam memberikan kenyamanan dalam hal fasilitas yang memenuhi standar untuk pelayanan publik. Untuk fasilitas nya masih kurang karena area tempat tunggu yang kurang luas, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat-menyurat tidak nyaman.

Indikator ke dua dalam pelayanan publik adalah Reability yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, seperti penanganan masalah publik, pelayanan tepat waktu. Kemampuan lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar yang di telah ditetapkan, contohnya masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan surat-menyurat, dan di saat terjadi bencana alam pun lurah saat itu pula langsung lurah langsung turun tangan melihat kondisi yang telah terjadi dan melaporkan kepihak selanjutnya. dapat diketahui bahwa Kelurahan Bungah sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap publik. Namun masih ada pendapat masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan masih kurang bagus terhadap masyarakatnya, seharusnya lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang lebih optimal agar masyarakat puas.

Indikator pelayanan publik yang ketiga pelayanan publik adalah Responsif (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, penyampaian informasi yang jelas, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Tanggapan di sini difokuskan pada ketanggapan lurah dalam melakukan perintah terhadap pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik. Lurah bersikap tanggap ketika ada keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang ada di kelurahan, dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat lurah berpedoman pada visi dan misi bahwa Aparatur pemerintah Kelurahan sebagai ujung tombak selalu memberikan pelayanan yang prima. Kelurahan Bungah dalam melayani keluhan yang disampaikan oleh publik, untuk responnya sudah cukup baik, karena dalam hal keluhan publik langsung diproses dan di serahkan kepada sub-sub yang sesuai dengan bidangnya. Namun pada saat pengaduan dalam hal pembuatan surat-menyurat administrasi, keluhan masyarakat kurang direspon terhadap pihak Kelurahan Bungah masih sering terjadinya lambatnya penyelesaian surat menyurat.

Indikator pelayanan publik yang ke empat adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat. Sikap lurah dalam mengarahkan pekerjaan pegawai dalam keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting sehingga masyarakat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Kelurahan Bungah. Sikap dari pegawai di Kelurahan Bungah sudah lumayan ramah terhadap pelayanan publik, pada saat kepengurusan surat menyurat administrasi di layani dengan sepenuh hati. Peran lurah dalam hal ini sudah bagus, selalu mengingatkan kepada pegawainya agar selalu menjaga keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap publik dan pihak Kelurahan pun siap memberikan pelayanan yang optimal, apapun keluhan dari publik bisa kami terima sesuai dengan standar pelayanan publik, dalam hal berpakaian pun Bapak lurah selalu mengingatkan agar menjaga kerapian, karena dalam pelayanan merupakan cerminan Kantor Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik.

Indikator pelayanan publik yang kelima adalah sikap tegas penuh perhatian dari Lurah terhadap masyarakat dan melakukan komunikasi yang baik agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bungah. Peran lurah atas komunikasi yang baik terhadap masyarakat tidak terjadi hambatan karena komunikasi yang dilakukan oleh lurah terhadap masyarakat ini cepat tanggap apabila terjadi keluhan dalam hal pelayanan di Kelurahan Bungah langsung diberi penjelasan yang mudah di pahami oleh masyarakat. Namun di sisi lain terdapat petugas yang masih kurang dalam hal melayani masyarakat sehingga masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat masih terjadi mengalami keterlamabatan dan harus menunggu lama.

Faktor pendukung lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. Dari Uraian diatas dapat diketahui bahwa hanya sedikit faktor pendukung peran lurah dalam mengoptimalkan ataupun meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik yaitu bahwa lurah berperan aktif kepada para pegawainya dalam hal berkomunikasi guna meningkatkan pelayanan terhadap publik sehingga

masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada juga faktor penghambat lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. Ada beberapa faktor yang menghambat peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik, pertama yaitu dalam hal fasilitas sarana dan prasarana di dalam ruangan tersebut masih perlu perluasan ruang tunggu buat kenyamanan masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik, kedua masih kurangnya sumber daya manusia dalam operator yang melayani kepengurusan surat menyurat administrasi sehingga terjadi keterambatan dalam pelayanan publik.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa Peran lurah dalam proses meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bungah maka dapat disimpulkan bahwa peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum bisa dikatakan optimal, hal ini didapat dibuktikan dengan dengan masih lemahnya sikap, kemampuan, semangat kerja pegawai dan perlu lebih di tingkatkan lagi pelayanan yang di berikan oleh masyarakat agar lebih optimal. Di dalam faktor pendukung adanya komunikasi lurah terhadap pegawai agar terjalinnya komunikasi yang baik guna meningkatkan pelayanan terhadap publik, sehingga masyarakat puas akan pelayanan sedangkan penghambat ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam hal fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai, masih kurangnya sumber daya manusia dalam operator yang melayani kepengurusan surat menyurat administrasi sehingga publik mengalami keterlambatan.

### **Saran**

- 1) Sebaiknya kedepannya Lurah sebagai pimpinan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dalam membina maupun mengawasi kinerja dari aparat kelurahan.
- 2) Untuk lurah sendiri diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan pelayanan publik.
- 3) Dibutuhkan pembinaan yang intens bagi aparat pemerintah kelurahan untuk mendukung terciptanya aparat yang terampil, professional dan bertanggungjawab serta memiliki kepekaan sosial dan kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Eliesy, A., Bingku, M., Gosal, R., & Sambiran, S. (2017). *Issn : 2337 - 5736*. 2(2).
- Herlintati, H., Kusumastuti, H., & Akbar, M. F. (2020). Kemampuan Aparat Pemerintahan Kelurahan dalam Menyelenggarakan Administrasi Pemerintahan di Way Halim Permai Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung. *Politicon: Jurnal Ilmu Politik*, 2(1), 13–34. <https://doi.org/10.15575/politicon.v2i1.7773>
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Reseal, A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Disiplin Pegawai*



Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 4.  
Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>