

**PELAYANAN SAYANG WARGA SEBAGAI WUJUD PONDASI
EXCELLENT SERVICE DI KANTOR KELURAHAN KENDANGSARI**

Catur Ajeng Kartika Ria

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ajengkartikarica@gmail.com;

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
hasanismail@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kantor Kelurahan Kendangsari sebagai ujung tombak pemerintahan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Masyarakat sebagai pelanggan administrasi kependudukan memiliki harapan besar kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan paling berkualitas. Inovasi maupun program dari pemerintahan harus dihadirkan untuk menjawab tantangan-tantangan yang hadir dari masyarakat. Pelayanan sayang warga adalah program inovasi pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan mendekatkan pelayanan ke lingkungan masyarakat dan mempermudah warganya untuk meminta pelayanan publik. Sebagai salah satu program unggulan maka pelayanan sayang warga harus bisa menjadi pondasi pelayanan publik yang prima sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti bermaksud menganalisis pelaksanaan pelayanan sayang warga dengan menggunakan indikator pelayanan prima (*excellent servive*). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif terdapat 3 teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini yaitu model Miles and Huberman. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan bawasanya pelaksanaan pelayanan sayang warga di kelurahan kendangsari telah hadir sebagai salah satu wujud pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kendangsari kepada masyarakat Kendangsari. Berdasarkan keseluruhan proses observasi maka dapat disimpulkan pelayanan prima dengan indikator 6A di Kantor Kelurahan Kendangsari telah berjalan baik dan juga sinergitas antar staf kelurahan harus dipertahankan.

Kata kunci: *Administrasi Kependudukan, Pelayanan Sayang Warga dan Pelayanan Prima*

ABSTRACT

The Kendangsari Village Office as the spearhead of government has an important role in meeting the needs of the community related to population administration.

The public as customers of population administration have high hopes for the government to be able to provide the highest quality services. Innovations and programs from the government must be presented to answer the challenges that are present from the community. *Pelayanan Sayang Warga* is an innovation program of the Surabaya City government that aims to bring services closer to the community and make it easier for residents to request public services. As one of the leading programs, the service of dear citizens must be able to become the foundation of excellent public services so that public trust in the government increases. Based on this, the researcher intends to analyze the implementation of residents' compassionate services using excellent service indicators. This research is a quality research. In qualitative research, there are 3 data collection techniques, namely interviews, observations and documentation. The data analysis technique applied to this study is the Miles and Huberman model. Based on research that has been carried out, the implementation of community service in Kendangsari village has been present as a form of excellent service provided by the Kendangsari Village Office to the Kendangsari community. Based on the completeness of the observation process, it can be concluded that excellent service with indicator 6A at the Kendangsari Village Office has been running well and also synergism between village staff must be maintained.

Keywords: *Population Administration, Pelayanan Sayang Warga and Excellent Service*

A. PENDAHULUAN

Wewenang kelurahan yang ada di Kota Surabaya telah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 tahun 2021 yang tercantum dalam pasal 13. Kelurahan memiliki enam tugas diantaranya melaksanakan bentuk kegiatan yang ada di pemerintah kelurahan, memberdayakan masyarakatnya, melaksanakan kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menjaga ketentraman serta ketertiban di masyarakat, memelihara fasilitas sarana dan prasarana, menjalankan tugas lain yang ada pada undang-undang, dan menjalankan tugas yang telah diberikan oleh camat sesuai lingkup tugasnya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang dimaksud sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik digunakan sebagai suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling mencolok dalam pandangan masyarakat. Masyarakat bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima sebab kualitas layanan publik berperan sebagai hajat kalangan luas dan menerima pengaruhnya dari segala kalangan.

Masyarakat yang berperan sebagai pelanggan pelayanan publik, mempunyai harapan dan kebutuhan terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik yang profesional. Tanggung jawab dan wewenang dipegang oleh pemerintah dalam menentukan standar pelayanan minimal. Pada kenyataannya standar pelayanan

yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik menjadi sorotan dari kinerja pemerintah. Hal ini ditandai masih terdapat berbagai keluhan masyarakat. Keluhan disampaikan melalui media massa yang menyebabkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dalam rangka bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat Kota Surabaya bersinergi dengan seluruh Kelurahan di Kota Surabaya melaksanakan Pelayanan Sayang Warga serentak di tiap Balai RW di wilayah masing-masing. Layanan Sayang Warga yang digelar serentak pada Selasa dan Jumat di tiap balai RW bertujuan mempermudah warga Kota Surabaya dalam memanfaatkan pelayanan publik. Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga perlu dilakukan penguatan.

Dengan adanya tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik semakin sederhana dan mudah diakses. Dengan kemudahan masyarakat mengakses pelayanan publik maka pelayanan prima Kelurahan Kendangsari pun semakin meningkat.

Dari masalah diatas untuk dapat mengetahui analisis pelaksanaan pelayanan terhadap pelayanan prima yang tercipta, maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Sayang Warga Sebagai Wujud Pondasi Excellent Service di Kantor Kelurahan Kendangsari.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan sayang warga dalam pelayanan prima di Kantor Kelurahan Kendangsari, sekaligus pula guna menguji teori-teori terkait aspek penting dalam penerapan prinsip-prinsip *Excellent Service* yang digunakan dalam penelitian ini. Objek penelitian merupakan sebuah inti persoalan yang akan diteliti guna mendapatkan data secara lebih terarah. Objek pada penelitian ini yaitu Pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Kendangsari. Menurut Nasution (2003: 43) menjelaskan jika lokasi penelitian merujuk pada lokasi sosial yang memiliki karakteristik dengan terdapat tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini yaitu berada di Kantor Kelurahan Kendangsari. Waktu yang digunakan dalam merelekasikan kegiatan ini yaitu selama Bulan Oktober 2022.

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif terdapat 3 teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan

pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

C. HASIL PEMBAHASAN

Kelurahan Kendangsari merupakan salah satu bagian dari Kecamatan Tenggilis Mejoyo. Kantor Kelurahan Kendangsari beralamat di Jl. Kendangsari YKP IV / 01 Kelurahan Kendangsari memiliki 5 RW dan 34 RT. Luas Wilayahnya 130614 ha yang berbatasan dengan Kelurahan Jemur Wonosari di sebelah utara, Kelurahan Rungkut Kidul di sebelah Timur, Kelurahan Kutisari di sebelah selatan, dan Kelurahan Tenggilis Mejoyo di sebelah barat.

Tugas kelurahan yang ada di Kota Surabaya telah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 tahun 2021 yang tercantum dalam pasal 13. Sedangkan tugas seksi pemerintahan dan pelayanan publik juga diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 pasal 15. Secara rinci seksi pemerintahan dan pelayanan memiliki dua belas tugas. Diantaranya pertama, rencana program kerja serta petunjuk teknis dalam seksi pemerintahan dan pelayanan. Kedua, setelah kegiatan selanjutnya adalah melaksanakan program kerja serta petunjuk teknis. Ketiga, melakukan persiapan bahan untuk koordinasi dan dengan instansi lainnya. Keempat, mengamati dan mengkoordinir bidang pertanahan dan administrasi kependudukan pencatatan sipil. Kelima, memfasilitasi dan membina organisasi masyarakat. Keenam, melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan. Ketujuh, melaksanakan kegiatan administrasi pertanahan di lingkungan kelurahan. Kedelapan, melaksanakan kegiatan administrasi pajak dan retribusi daerah. Kesembilan, memproses perizinan maupun non perizinan yang merupakan wewenangnya. Kesepuluh, mengawasi serta mengendalikan seksi pemerintahan dan pelayanan. Kesebelas, melakukan monitoring, evaluasi dan membuat laporan yang kemudian dituangkan dalam dokumen perencanaan strategis. Dan yang terakhir, melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh lurah.

Kantor Kelurahan Kendangsari merupakan bagian dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan ditingkat bawah Kecamatan Tenggilis Mejoyo. Tentunya dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi maka dibutuhkan program-program yang menunjang pelayanan publik yang berorientasi itu sendiri salah satu program yang diluncurkan oleh Dispendukcapil yaitu Pelayanan Sayang Warga. Keban (2004) Menjelaskan bahwa *Public Service Orientation*; yang menekankan pada kualitas, misi, dan nilai yang dicapai organisasi publik, memberikan perhatian besar pada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi warga masyarakat.

Pelayanan Sayang Warga yang digelar serentak pada Selasa dan Jumat di tiap balai RW bertujuan mempermudah warga Kota Surabaya dalam memanfaatkan pelayanan publik. Kemudahan ini, bisa akses masyarakat setiap Selasa mulai pukul 18.00 – 20.00 WIB, dan Jumat mulai pukul 08.00 – 11.00 WIB. Ketika ada warga Surabaya yang bekerja siang hari, dia biar bisa mengurus layanan publik itu malam hari. Dengan pelayanan sayang warga diharapkan warga semakin dekat dengan pelayanan publik dikarenakan mengurus KTP, KK, dan Akte apapun bisa mengurus di balai RW. Adapun Kelurahan Kendangsari dalam

melaksanakan Pelayanan sayang warga berpedoman pada dasar hukum pelaksanaan Administrasi kependudukan.

Adapun Dasar Hukum yang dimaksud yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- b. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- d. Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil
- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
- h. Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- i. Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga di kelurahan Kendangsari di laksanakan di tiap balai RW yaitu Balai RW 1, Balai RW 2, Balai RW, Balai RW 4 dan Balai RW 5. Pada pelaksanaannya Staf Kelurahan Kendangsari di bagi secara merata dengan pembagian tiap balai RW 2-3 Staf Kelurahan ditambah dengan peneliti sebagai staf magang. Terhitung Sejak Bulan Oktober Penelitian mulai dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga, maka rincian kegiatan yang dilaksanakan sebagai sebagai media observasi pelaksanaan pelayanan prima dikelurahan di Kelurahan Kendangsari pada berikut ini:

- a) Melayani Warga yang melakukan Pengajuan Permohonan Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain(Clarke, 2006). Dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga, berdasarkan tinjauan langsung penelliti, petugas administrasi yang melayani warga dalam melakukan pengajuan berbagai berkas kependudukan sesuai dengan SOP pelayanan yang dimana nentunya menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa). Sesuai dengan temuan di lapangan, misalnya dalam melayani penduduk yang mengajukan permohonan Akta Kelahiran, para staf Kantor Kelurahan memberikan penjelasan kepada pemohon mengenai syarat-syarat yang

harus dipenuhi. Untuk pengajuan akta kelahiran dikategorikan menjadikan dua yaitu bayi dewasa dan bayi kecil.

Bayi dewasa adalah jika belum memiliki akta sejak kelahirannya, sedangkan bayi kecil adalah bayi yang baru lahir langsung diurus akta kelahirannya. Persyaratan pengajuan pembuatan akta kelahiran bayi dewasa adalah FC KK, FC KTP, FC saksi 2, form dan materai 10.000. Persyaratan pengajuan pembuatan akta kelahiran bayi kecil yaitu KK (asli), keterangan dari RS, buku nikah ortu (asli/legalisir), FC KTP kedua ortu, FC KTP saksi 2.

Selain permohonan pengajuan akta kelahiran peneliti juga melayani warga yang melakukan pengambilan Akta kelahiran yang telah selesai pengajuannya. Untuk syarat pengambilan berkas yaitu dengan membawa KK dan KTP yang bersangkutan (orang tua).



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan Sayang Warga

Sumber Dokumentasi: Kelurahan Kendangsari

b) Menyalurkan KIA (Kartu Identitas Anak) Secara Langsung.

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah Kartu yang diterbitkan Pemerintah untuk melakukan pendataan, memberikan perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional anak-anak yang ada di Indonesia. KIA ini sendiri dibagi dua jenis. Antara lain KIA umur anak antara 0-5 tahun dan 5-17 tahun kurang satu hari. Perbedaannya adalah untuk KIA 0-5 tahun tanpa menggunakan foto, sedangkan KIA usia 5-17 tahun kurang satu hari sebaliknya.

Kelurahan Kendangsari dengan jumlah penduduk kurang lebih 15.000 jiwa pastinya memiliki tingkat kelahiran anak yang cukup tinggi. Seperti yang telah dijelaskan diatas maka KIA yang dikeluarkan untuk kelurahan kendangsari pun cukup banyak. Maka peneliti membantu menyalurkan KIA secara langsung dengan cara melakukan turun lapangan datang ke rumah warga yang bersangkutan. Penyerahan KIA ini diberikan ke warga dengan syarat melampirkan Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil observasi saat menyalurkan KIA, Kantor Kelurahan Kendangsari telah aktif menyampaikan informasi mengenai *update* data KIA. Berdasarkan temuan di lapangan, Kasipem kelurahan Kendangsari secara berkala selalu menyampaikan informasi terkait KIA yang telah selesai pembuatannya kepada ketua RT yang KIA warga bersangkutan.

c) Poster Pelayanan Sayang Warga Secara Rutin untuk media Publikasi

Pelayanan Sayang Warga yang rutin dilaksanakan tiap hari Selasa malam dan Jumat tentunya memerlukan publikasi dalam menyebarkan informasi agar masyarakat kendangsari mengetahui pelaksanaan pelayanan sayang warga di tiap balai RW di lingkungan sekitar. Dalam mendukung hal ini, maka Kelurahan Kendangsari secara rutin membuat desain poster pelayanan sayang warga. Poster tersebut meliputi informasi tanggal tempat pelaksanaan dan pelayanan kependudukan yang tersedia.



Gambar 2. Poster Kegiatan Pelayanan Sayang Warga

Sumber Dokumentasi: Kelurahan Kendangsari

Berdasarkan temuan dilapangan bawasannya pembuatan poster yang memuat pelayanan sayang warga ini cukup efektif dalam menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan sayang warga. Poster yang dipublikasikan melalui whatsapp dan Instagram kelurahan kendangsari menarik minat warga untuk datang ke balai RW setempat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga di tiap Balai RW lingkungan Kelurahan Kendangsari mendapatkan respon yang positif dari semua kalangan. Respon yang baik dari masyarakat kendangsari dari ditinjau dari jumlah pengunjung pelayanan sayang warga yang dilaksanakan pada Bulan Oktober 2022 pada grafik dibawah ini.



Grafik 1. Jumlah Pengunjung Pelayanan Sayang Warga Bulan Oktober

Berdasarkan grafik yang telah penulis susun maka dapat kita lihat bawasannya pengunjung di bulan Oktober memiliki frekuensi kunjungan yang cukup tinggi di tiap pelaksanaannya. Berdasarkan jumlah pengunjung bulan

Oktober ini pengunjung membuat laporan jumlah pengunjung yang mana nantinya dijadikan data audit humas dan juga dijadikan perbandingan jumlah pengunjung tiap bulannya. Sehingga dengan adanya laporan jumlah pengunjung ini dapat dijadikan media evaluasi untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selaras dengan adanya program pelayanan sayang warga yang dimana urgensinya sebagai media mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke masyarakat. Dampak dari program pelayanan sayang warga sendiri mampu meningkatkan masyarakat yang sadar akan kependudukan. Dalam mewujudkan dampak tersebut tentunya melalui pelayanan sayang warga ini petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan kepada warga secara prima.

Pelayanan prima atau excellent service merupakan suatu layanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hal ini maka pelayanan yang terbaik terdiri atas kualitas terbaik dan mampu melampaui harapan seorang pelanggan, mempunyai ciri khas, standar kualitas tinggi dan berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat, serta dapat memenuhi kebutuhan praktis dan emosi pelanggan. Beberapa hal yang dilakukan oleh Kelurahan Kendangsari dalam program sayang warga yaitu dengan sosial diantaranya menggunakan bahasa yang baik dan sopan, menggunakan kata ucapan selamat pagi atau salam, tidak menggunakan intonasi yang tinggi, serta memberikan respon dengan cepat dan tepat. Selain itu optimalisasi media massa juga digunakan sebagai upaya untuk menjalankan pelayanan prima yaitu dengan menyebarluaskan informasi melalui poster yang diupload di whatsapp dan akun resmi Instagram kendangsari. Kelurahan Kendangsari juga memperhatikan beberapa hal dalam melakukan pelayanan secara langsung.

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan prima yang dijelaskan Barata, 2003 menyebutkan 6 indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur pelayanan prima. A6 tersebut adalah ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountable (pertanggungjawaban)(FAUJIAH, 2018).

Berdasarkan Pengamatan yang telah peneliti lakukan, Kantor Kelurahan Kendangsari telah menerapkan pelayanan prima berdasarkan enam indikator diatas. Keenam indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemampuan

Kemampuan yang dimaksud merupakan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan kegiatan pelayanan. Untuk mendapatkan data bagaimana kemampuan dari petugas pelayanan, peneliti melakukan survei kepuasan masyarakat setiap hari kepada warga yang selesai melakukan kepengurusan. Rata-rata responden memberikan jawaban yang menjelaskan bahwa petugas pelayanan sudah kompeten dalam bidangnya. Meskipun menurut pengamatan penulis terkadang petugas masih merasa bingung terkait kebijakan yang berhubungan dengan administrasi. Namun hal ini dapat mereka atasi dengan bertanya kepada pihak instansi terkait seperti kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya.

b. Sikap

Sikap merupakan perilaku yang ditunjukkan ketika berhadapan dengan pelanggan saat memberikan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana sikap petugas pelayanan, penulis mengambil data dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap hari berupa pertanyaan apakah petugas ramah dan sopan dalam memberikan layanan. Responden kemudian menjawab sangat ramah dan sopan yang berarti petugas pelayanan publik Kelurahan Kendangsari telah memberikan yang sikap yang baik. Peneliti meninjau staf Kantor Kelurahan Kendangsari dalam memberi pelayanan kepada publik juga turut bersikap sopan dan ramah sebagai etika pelayanan. Misalnya saat melakukan survei dan sosialisasi ke rumah warga, penelitian meninjau para staf kelurahan kendangsari menyapa warga sekitar sembari tersenyum. Hal ini penting untuk dilakukan agar dapat menjaga citra baik Kelurahan.

c. Penampilan

Penampilan menjadi hal yang penting di kegiatan pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan seseorang tentang fisik dan non fisik. Penampilan sering dinilai sebagai refleksi dari kualitas diri seseorang. Dalam kegiatan pelayanan petugas Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menggunakan pakaian sesuai dengan hari kerja. Senin sampai Selasa menggunakan baju Dinas Cokelat untuk PNS dan baju putih untuk staf kontrak, Rabu dan Kamis menggunakan baju putih, Jumat dan Sabtu menggunakan baju batik. Pegawai menggunakan baju dengan rapih dan bersepatu untuk menunjukkan profesionalitas. Selain itu pegawai juga menggunakan masker baik di dalam maupun di luar ruangan. Penggunaan masker tersebut untuk mencegah masih adanya penyebaran virus Covid-19 hingga sekarang. Secara keseluruhan penampilan petugas pelayanan Kelurahan Kendangsari sudah baik dan sesuai. Sedangkan Penulis setiap hari menggunakan baju formal, bersepatu, dan menggunakan masker serta aksesoris tambahan lainnya seperti jam tangan.

d. Perhatian

Perhatian merupakan rasa peduli yang diberikan kepada pelanggan tentang kebutuhan maupun pemahaman lainnya. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dalam memberikan perhatian kepada warga dapat dilihat dari sapaan pada warga dan dengan cepat menanyakan kebutuhan warga yang datang di ruang pelayanan. Selain itu perhatian diterapkan pada warga yang merasa kebingungan, kemudian petugas menyapa serta menanyakan apa kebutuhannya dan diarahkan ke ruangan terkait. Berdasarkan tinjauan langsung peneliti, para staf kelurahan Kendangsari memberikan perhatian berupa mempersilahkan pengunjung kantor kelurahan memasuki ruangan, mengucapkan hati-hati di jalan, serta memberi respon cepat ketika terdapat pengunjung yang merasa kebingungan dengan bertanya "Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?".

e. Tindakan

Tindakan adalah bentuk respon nyata melalui perbuatan yang ditujukan kepada pelanggan. Sehingga melalui kegiatan pelayanan kepuasan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Tindakan nyata yang diberikan oleh petugas pelayanan adalah melaksanakan proses administrasi dengan cepat dan tepat. Sehingga kebutuhan masyarakat segera terpenuhi. Misalnya ketika terdapat warga yang

dokumennya tidak dapat diproses karena tidak lengkap, selanjutnya diambil tindakan dengan menghubungi warga melalui WhatsApp atau telepon Kelurahan Kendangsari.

f. Tanggung jawab

Tanggung jawab yang dimaksud adalah sikap dan kesadaran seseorang terhadap perilakunya. Serta tindakan berpihak pada pelanggan untuk menunjukkan rasa kepedulian agar dapat menghindari resiko di masa mendatang. Tanggung jawab yang diberikan oleh Kelurahan Kendangsari berupa memastikan data penduduk tersimpan dengan baik. Selain itu, dalam proses administrasi petugas melakukan pengecekan secara berulang agar tidak terdapat kesalahan penulisan. Hal ini penting untuk dilakukan karena jika terdapat kesalahan kepenulisan di dokumen kependudukan maka untuk memperbaikinya diperlukan proses yang cukup lama. Akibatnya jika terdapat kesalahan ini dapat mengakibatkan turunnya kredibilitas kelurahan. Dalam hal pertanggungjawaban perlu dilakukan pengecekan secara berulang untuk mencegah adanya kesalahan

D. KESIMPULAN

Dari pelaksanaan penelitian selama 1 bulan di Kelurahan Kendangsari Kecamatan Tenggilis Mejoyo dengan judul “Pelayanan Sayang Warga Sebagai Wujud Pondasi Excellent Service di Kantor Kelurahan Kendangsari” dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Kendangsari telah bersinergi dan siap dalam menjalankan Pelayanan Sayang Warga. Sinergitas yang dilaksanakan oleh seluruh staf kendangsari memberikan dampak yang baik pula pada warga kelurahan Kendangsari. Warga kendangsari dipermudah dalam melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan sehingga meningkatkan angka kesadaran pentingnya administrasi kependudukan. Hal ini tentu sinergitas staf kelurahan kendangsari yang telah baik dalam menerapkan pelayanan prima untuk masyarakat. Pelayanan prima di Kelurahan Kendangsari harus semakin di tingkatkan ke arah yang lebih baik lagi karena dalam penerapan pemerintahan yang baik muncul dari pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Clarke, B. &. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006. *La Sociedad de La Sociedad*, 3, 5–65.
- Dr.H.Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.sos., M. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- FAUJIAH, A. (2018). Service Excellence. *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 4(02), 67–74. <https://doi.org/10.30957/ekosiana.v4i02.30>
- Muchlisin Riad. (2022). *E-Government (Pengertian, Tujuan, Jenis dan Strategi Pengembangan)*.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>