



## Pengembangan Kapasitas dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Paten pada Aparatur Pemerintahan Kelurahan Nyapah di Wilayah Kecamatan Walantaka

Katla Novriyani <sup>1</sup>, Diana Romdhoningsih <sup>2\*</sup>, Mohamad Ali <sup>3</sup>, Refi Mulyadi <sup>4</sup>,  
Bayu Tiansyah Putra <sup>5</sup>, Juli Arianto <sup>6</sup>, Siti Mahfudoh <sup>7</sup>, Een Nuraeni <sup>8</sup>,  
Chusnul Fauziah <sup>9</sup>

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pendidikan Fakultas Pendidikan, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>1,4</sup> Program Studi Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>5</sup>Program Studi Teknik Industri Fakultas sains dan teknologi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>6,8</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>7,9</sup> Program Studi Pgpaud Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Alamat: JL Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang,  
Banten 42124

Koresponden e-mail: [nhadiana51@gmail.com](mailto:nhadiana51@gmail.com)

---

### Article History:

Received: Juli 16, 2024;

Revised: Juli 31, 2024;

Accepted: August 19, 2024;

Online Available: August 22, 2024

**Keywords:** Public administration,  
community service, Village Office

**Abstract** "Kelurahan" is a public administration area that is the spearhead of government, especially in the Walantaka District area and is obliged to fulfill the needs and rights of every citizen in the form of civil services available only at the Nyapah Village government office. In reality, the work unit is still not optimal in carrying out its duties and functions, especially in providing services to the community. The purpose of this community service is to provide information and education that can improve the quality of service of the Nyapah Village apparatus, by increasing the ability to master science and technology, so that the implementation of services to the community can reach the speed as possible easily and at low cost by prioritizing the interests and needs of the community. The method used is descriptive with a qualitative approach with data collection, both through interviews, observations, and documentation. This journal describes the Integrated Village Administration Service Development Model (PATEN) as part of digital public services and transparency to the community. The purpose of this digital public service survey is to provide convenience in the level of service satisfaction to the community carried out by the Nyapah Village apparatus.

---

### Abstrak

Kelurahan Merupakan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, terutama di wilayah Kecamatan Walantaka dan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan Kelurahan Nyapah. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum optimal dalam melakukan tugas dan fungsinya khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tujuan pengabdian pada masyarakat ini yaitu memberikan informasi dan pendidikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan aparat Kelurahan Nyapah, dengan meningkatkan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data, baik dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jurnal ini memaparkan Model Pengembangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN) sebagai bagian dari layanan publik digital dan transparansi kepada masyarakat. Tujuan dari survey layanan publik digital ini adalah untuk memberikan kemudahan tingkat kepuasan layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur Kelurahan Nyapah.

**Kata kunci:** Administrasi publik, pengabdian masyarakat, Kantor Kelurahan

## **1. PENDAHULUAN**

Searah dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang cepat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah kian rumit, baik dalam mutu ataupun kuantitasnya. Proses ini menuntut aparatur pemerintah mempunyai performa yang lebih baik sehingga bisa memberikan pelayanan pada masyarakat. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang tepat sasaran, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik dan masyarakatnya yang sekarang kian populer. Hal ini berhubungan dengan perkembangan kebutuhan, harapan dan keinginan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir.<sup>1</sup> Masyarakat sebagai subjek layanan tak menyukai lagi dengan pelayanan yang berbelit- belit, lama dan beresiko dampak rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.<sup>2</sup> Keinginan-keinginan tersebut. Perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir.<sup>4</sup> bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller.<sup>5</sup> Bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan.

Seperti yang diungkapkan oleh Abubakar.<sup>6</sup>

Aparatur pemerintah kelurahan sebagai Pegawai Negeri Sipil acap kali diberikan predikat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau pelayan masyarakat. Pemerintah merupakan pemegang kekuasaan, dan dalam suatu negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat dan dari rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur pemerintah kelurahan perlu dibekali kecakapan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, supaya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan gampang dan biaya murah.

Menurut Hardiansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: 1) Pelayanan administrative; Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya. 2) Pelayanan Barang; Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih. 3) Pelayanan Jasa; Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Menurut Sedarmayanti (2011:83) terdapat beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain: 1) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan), 2) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. 3) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan. 4) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas. 5) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung-jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 butir (1) disebutkan bahwa “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Monier (2010:67) Sarana pelayanan diartikan yaitu “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam rangka pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja”.

Lebih lanjut menurut Monier (2010:68) mengemukakan beberapa fungsi sarana pelayanan antara lain ; 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu. 2) Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa. 3) Kualitas produk yang lebih dan terjamin. 4) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

5) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya. 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Untuk peningkatan dan mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Pemerintahan Kelurahan Nyapah, Mahasiswa KKM Universitas Bina Bangsa Kelompok 2 telah membuat survey untuk mengetahui keluhan kesah masyarakat saat pembuatan atau pengurusan surat pengantar di Kantor Kelurahan Nyapah. Menggunakan barcode untuk survei kepuasan pelayanan kelurahan adalah metode yang efisien dan modern. Berikut langkah-langkah untuk implementasinya:

- a. Buat Kuesioner Digital: Buat survei kepuasan dalam bentuk digital menggunakan platform seperti Google Forms, SurveyMonkey, atau platform survei lainnya. Pastikan pertanyaan relevan dan mudah dipahami.
- b. Generate QR Code: Buat QR code yang mengarah ke kuesioner digital tersebut. Banyak generator QR code gratis tersedia online, seperti QR Code Generator atau QRStuff.
- c. Distribusi QR Code: Tempelkan QR code pada berbagai media, seperti brosur pelayanan, poster, atau papan pengumuman di kantor kelurahan. Juga, Anda bisa menyebarkannya melalui media sosial atau email.
- d. Instruksikan Pengguna: Berikan instruksi singkat kepada masyarakat tentang cara menggunakan QR code. Misalnya, "Scan QR code ini untuk memberikan umpan balik tentang pelayanan kami."
- e. Kumpulkan dan Analisis Data: Setelah survei diisi, kumpulkan hasilnya dan analisis

data untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

- f. Tindak Lanjut: Gunakan hasil survei untuk melakukan perbaikan pada pelayanan. Sampaikan hasil dan perubahan yang diambil kepada masyarakat untuk menunjukkan bahwa umpan balik mereka diperhatikan.

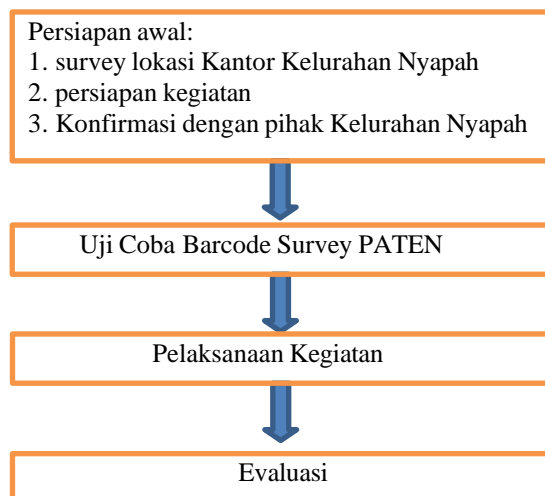
Metode ini mempermudah akses dan partisipasi dalam survei serta meminimalkan penggunaan kertas.



**Gambar 1.** Contoh QR code Pelayanan

## 2. METODE

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah aparat/pegawai di Kelurahan Nyapah Kecamatan Walantaka. Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data, baik dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, (Wahid, 2017). Adapun penentuan materi berdasarkan masukan yang didapat dari hasil survey kepuasan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Nyapah (Agustus 2024). Pengabdian untuk mengetahui sejauh mana pemahaman aparat kelurahan Nyapah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dan dilanjutkan dengan memberikan masukan dan pengarahannya. Adapun tahapan-tahapan yang dilaksanakan yaitu :



**Gambar 2.** Tahapan-Tahapan Yang Dilaksanakan Survey Kepuasan Pelayanan Administrasi

Di Kantor Kelurahan Nyapah

- a. Tim pengabdian melakukan survey dengan melakukan praktek kerja lapangan di Kantor Kelurahan Nyapah, bulan Juli.
- b. Persiapan kegiatan yang dilaksanakan oleh. Tim pengabdian untuk merencanakan kegiatan yang mencakup waktu, materi dan teknis pelaksanaan kegiatan.
- c. Konfirmasi dengan pihak Kelurahan Nyapah, sebagai tempat pelaksanaan kegiatan mengenai teknis pelaksanaan, tempat, sarana dan prasarana.
- d. Setelah diperoleh kepastian waktu dan tempat pelaksanaan, tim pengabdian melakukan kegiatan wawancara kepada Staf Kelurahan Nyapah dan berkoordinasi dengan Lurah Nyapah serta jajaran structural Kantor Kelurahan Nyapah.
- e. Pelaksanaan survey Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah metode barcode untuk memberikan pemahaman tentang bagaimana Pelayanan Publik yang baik untuk masyarakat. Adapun pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang meliputi:
  - 1) Persyaratan yang ada saat pengurusan surat dari Kantor Kelurahan;
  - 2) Kemudahan prosedur pelayanan Kantor Kelurahan;
  - 3) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
  - 4) Hasil yang diterima apakah memuaskan atau tidak;
  - 5) Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan;
  - 6) Bagaimana kemampuan petugas di kantor Kelurahan Nyapah;
  - 7) Bagaimana kualitas sarana dan prasarananya;
  - 8) Bagaimana proses pengaduannya dan tindak lanjutnya;
  - 9) Apakah terpajang Maklumat Pelayanan di Kantor Kelurahan Nyapah.



**Gambar 3.** Uji Coba Survey PATEN

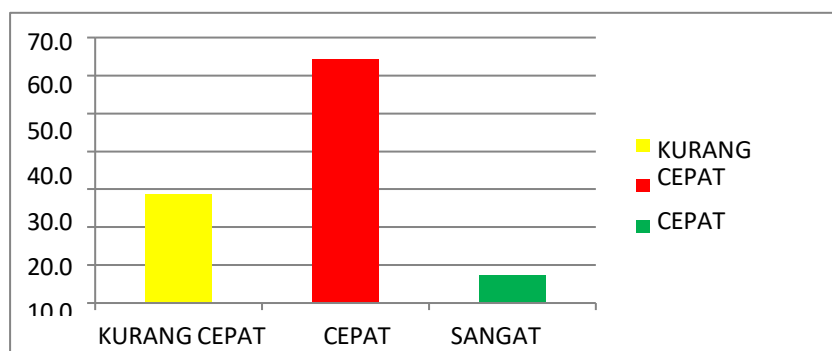
### 3. HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan publik yakni suatu aktivitas yang melibatkan minimal dua orang yakni pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Ditinjau dari pelaksanaannya, maka dalam pelayanan publik terjadi interaksi antara yang memberikan pelayanan dengan yang mendapatkan pelayanan. Dalam rangka menciptakan interaksi yang saling menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan, karenanya dibutuhkan tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen kualitas pelayanan.<sup>7</sup>

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis (Bawole et al., 2015). menjelaskan bahwa terdapat 6 faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu:

#### a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Nyapah amat penting, karena kesuksesan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat seharusnya didukung dengan disiplin pegawai. Sesuai hasil pengabdian di Kantor Kelurahan Nyapah, pengabdian mengamati kegiatan pelayanan kerap terlambat dimulai atau tidak tepat waktu dari waktu yang sudah ditetapkan, hal ini disebabkan disiplin pegawai Kelurahan Nyapah masih terlihat relatif rendah. Ketentuan jam kerja pegawai dimulai pukul 08.00 tetapi masih ada pegawai yang masuk kerja pukul 08.30 atau lebih. Hal ini membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu beberapa waktu lagi. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada warga masyarakat yang menggunakan layanan Kelurahan Nyapah seperti pada histogram berikut ini:

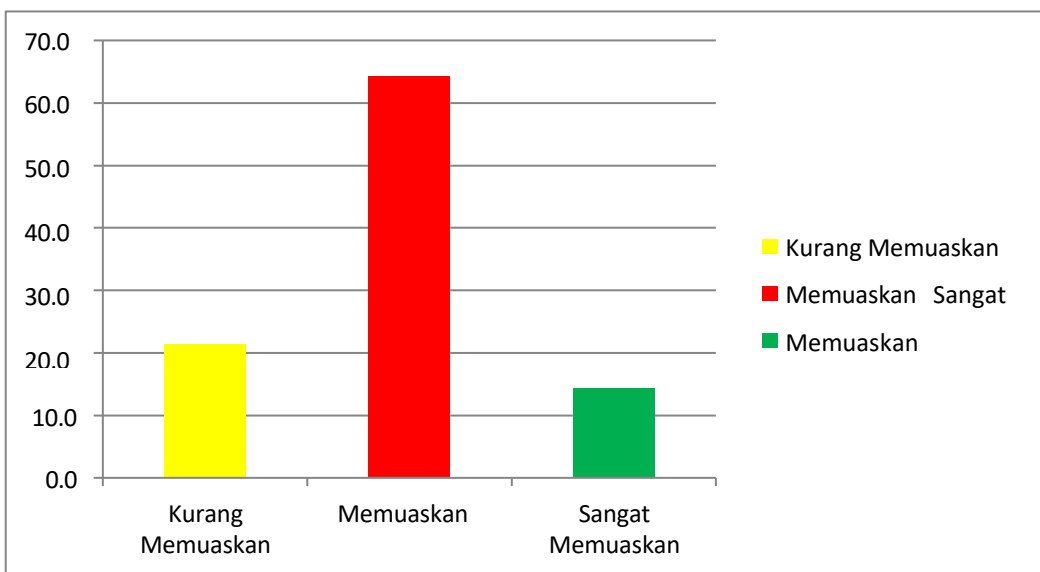


**Gambar 4.** Diskusi dan Hasil Survey kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

Pegawai Kelurahan

**b. Hasil Pelayanan Yang di Terima**

Akurasi dalam hal memberikan pelayanan yang dimaksud ialah melakukan pelayanan terbebas dari kekeliruan-kekeliruan, (Purwadi, 2019). Permasalahan ini memang seharusnya menjadi perhatian yang sungguh-sungguh oleh aparat kelurahan Nyapah supaya pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan keinginannya. Jikalau hal ini terjadi maka, aparat kelurahan seharusnya segera menanggapi supaya tidak menimbulkan permasalahan dan kekecewaan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada warga masyarakat yang menggunakan layanan Kelurahan Nyapah seperti pada histogram berikut ini:



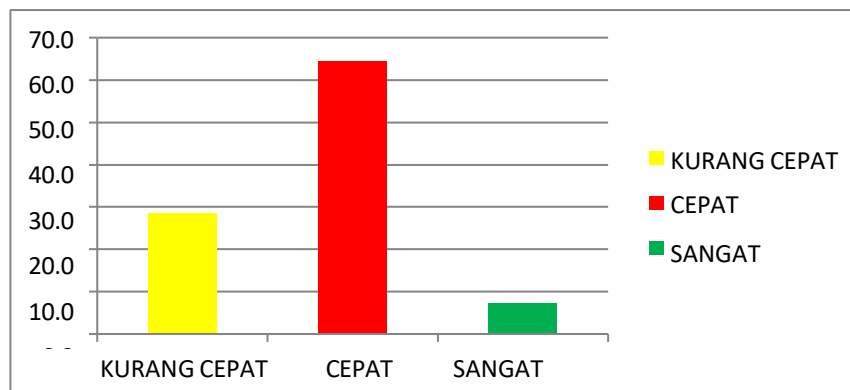
**Gambar 5.** Gambar kepuasan pelayanan yang diterima

**c. Kesopanan dan Keramahan**

Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara sopan, santun dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal diatas, yang seharusnya diperhatikan dalam perbaikan mutu pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama saat terjadi interaksi langsung, (Safira, 2020).

Terkait dengan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sesuai dengan hasil pengabdian di Kantor Kelurahan Nyapah pengabdian melihat bahwa aparat kelurahan sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil jawaban responden yaitu warga masyarakat dalam menilai kesopanan dan keramahan pelayanan aparat Kelurahan Nyapah :

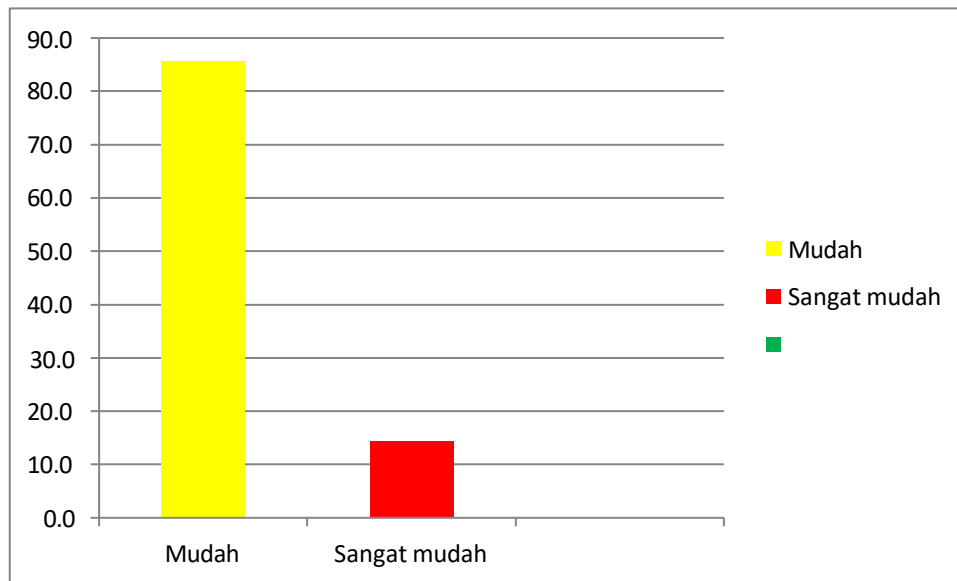




**Gambar 6.** Kepuasan Masyarakat akan Kesopanan dan Keramahan Pegawai Kelurahan

**d. Kemudahan Mendapatkan pelayanan**

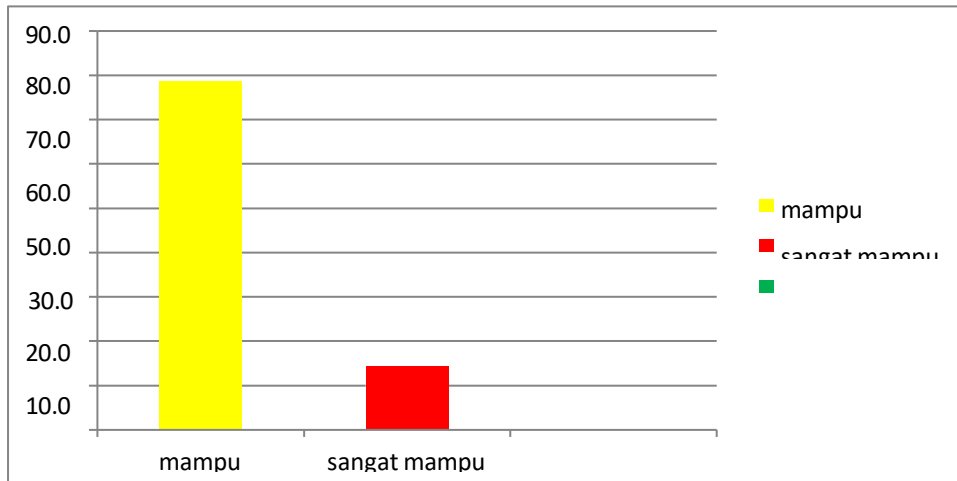
Ciri lain untuk menilai kualitas pelayanan ialah apakah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat memperoleh kemudahan atau tidak (Dahri et al., 2017). Kemudahan memperoleh pelayanan yang dimaksudkan contohnya berapa banyak petugas yang melayani dan seberapa banyak dan baiknya fasilitas penunjang lainnya seperti komputer. Berdasarkan hasil pengabdian, dari sisi jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Nyapah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah sangat banyak, ditambah dengan pegawai honorer yang ada di Kantor Kelurahan Nyapah. Terkait dengan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari segi banyaknya fasilitas penunjang seperti komputer di Kantor Kelurahan Nyapah, menurut hasil pengabdian sebagai berikut:



**Gambar 7.** Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Oleh Pegawai Kelurahan

**e. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan**

Kemampuan dalam mendapatkan pelayanan terkait dengan tanggap dan tidaknya petugas yang ada di pelayanan PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat mempermudah masyarakat untuk datang berurusan segala keperluannya. Terkait dengan kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari segi banyaknya fasilitas penunjang seperti komputer di Kantor Kelurahan Nyapah, menurut hasil pengabdian sebagai berikut :



**Gambar 8.** Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

**f. Atribut Pendukung Lainnya/Sarana dan Prasarana**

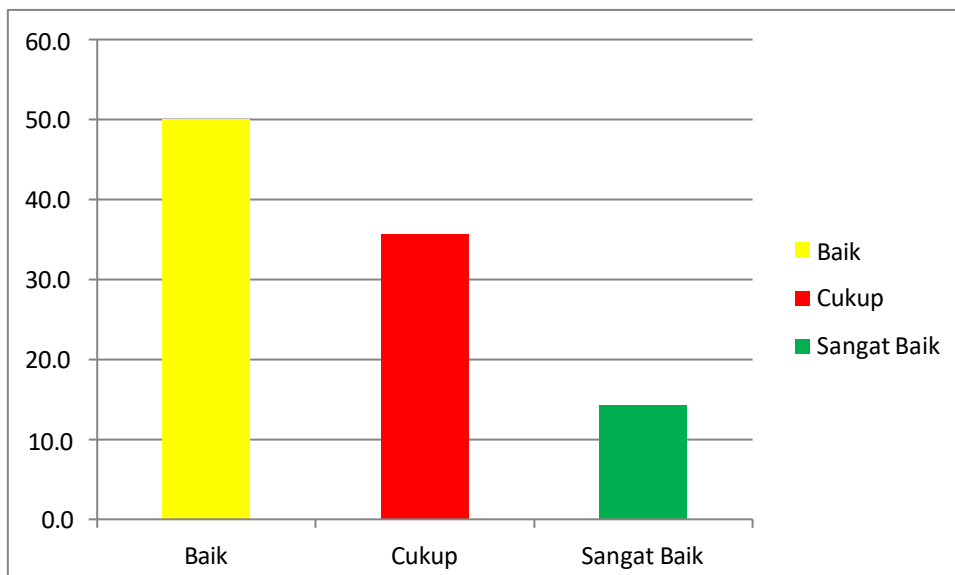
Ciri lain yang menentukan baiknya kualitas pelayanan publik ialah adanya atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu berAC, komputer, printer, kebersihan dan sebagainya. Menurut hasil pengabdian di Kantor Kelurahan Nyapah, pengabdian mengamati bahwa di Kantor Kelurahan Nyapah telah tersedia ruang pelayanan yang ber-AC, namun pada siang hari ruangan kantor masih terasa panas sebab AC yang ada masih kecil kapasitas pendinginnya sehingga mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dari sisi atribut pendukung lainnya seperti sarana toilet di kantor Kelurahan Nyapah dapat pengabdian gambarkan bahwa saat ini masih belum nyaman. Untuk masyarakat umum, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

**PENGEMBANGAN KAPASITAS DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADUPATEN PADA APARATUR PEMERINTAHAN KELURAHAN NYAPAH DI WILAYAH KECAMATAN WALANTAKA**

Dari sisi kebersihan baik dalam ruangan kantor ataupun di luar kantor Kelurahan Nyapah belum maksimal kebersihannya. Hal ini tentu menjadi kredit point bagi Kantor Kelurahan Nyapah dan suasana ini senantiasa dipertahankan bahkan ditingkatkan di kemudian hari agar kenyamanan masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat tercapai. Tantangan kemudian bagaimana masyarakat yang datang mengurus kebutuhan surat-surat di kantor Kelurahan Nyapah senantiasa diberikan pemahaman atau penjelasan agar secara bersama-sama dengan pihak Kelurahan Nyapah dapat menjaga kebersihan baik dalam ruangan kantor maupun diluar kantor.



**Gambar 9.** Tim KKM 02 UNIBA Membantu Pembuatan SKTM



**Gambar 10.** Hasil Survey akan Pelayanan Sarana dan Prasarana

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis masalah yang terdapat di lapangan dan dihadapkan pada teori yang relevan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Secara garis besar implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kelurahan Nyapah (PATEN) di Kecamatan Walantaka telah berjalan lancar. Hanya perlu beberapa perbaikan dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan aparat Kelurahan, hal ini nampak pada masalah: ketepatan waktu, yakni waktu proses dimana aparat Kelurahan Nyapah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan jam kerja pegawai yang dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00.
- c. Akurasi pelayanan dimana aparat Kelurahan Nyapah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih berhati – hati dan teliti sehingga tidak banyak terjadi kesalahan.
- d. Kesopanan dan keramahan kepada masyarakat, dimana aparat Kelurahan Nyapah memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini tergambar suasana keakraban antara aparat kelurahan dengan masyarakat. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dari segi banyaknya petugas yang melayani.
- e. Diperlukan penambahan komputer, dimana fasilitas tersebut masih dirasakan kurang dan masih perlu ditambah untuk mendukung kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tepat kantor Kelurahan Nyapah yang sangat strategis tempatnya atau lokasinya.
- f. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, dimana masih perlu perbaikan-perbaikan agar kenyamanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang ber AC, kamar mandi untuk umum dan lain-lain, dimana sarana tersebut belum memadai.
- g. Sesuai dengan kesimpulan maka rekomendasi yang dapat disampaikan yaitu: perlu ada upaya atau tindakan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas, karena sangat merugikan negara dan masyarakat. Perlu

adanya bimbingan atau pelatihan kepada pegawai di Kantor Kelurahan Nyapah, dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pihak\_Pemerintah Kelurahan Nyapah perlu melakukan pembenahan dan mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kota Serang agar melakukan penambahan beberapa fasilitas kantor, seperti ruangan dan fasilitas pendukung lainnya seperti komputer, AC dan lain-lain yang menunjang kelancaran aktivitas pelayanan. Demikian pula halnya tempat parkir khusus kendaraan. Sesuai dengan keseluruhan pemaparan dari ke enam ciri yang menentukan kualitas pelayanan di atas yang dijadikan tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik agar memenuhi kepuasan masyarakat, maka dalam pengabdian ini sangat mendukung dan membantu aparat Kantor Kelurahan Nyapah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Gamal, 2019, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Hal. 50
- Pertiwi et al.,2017, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusuma & Suflani, 2019, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Abubakar, Rusydi. (2018). *Manajemen pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Ugaddan & Park, 2017; *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada