

## **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN FANDOI, DISTRIK BIAK KOTA, KABUPATEN BIAK NUMFOR**

**Djamil Hasim**<sup>1\*</sup>, Batseba Rumbekwan<sup>2</sup>, Sri Handayani<sup>3</sup>,

Andy Sahat Maasi Sigalingging<sup>4</sup>, Rijal<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak, Papua, Indonesia

<sup>5</sup> Universitas Handayani Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

\*Korespondensi : [djamilhasim1964@gmail.com](mailto:djamilhasim1964@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sampai pada tingkat optimalnya perlu ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat apabila dilayani dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi pelayanan di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data berupa data primer dan sekunder. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data kualitatif dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Fandoi belum optimal dimana Sarana dan prasarana kurang mendukung terutama ketersediaan komputer yang kurang memadai, Keandalan/Perhatian Pelayanan masih perlu ditingkatkan karena respon pegawai dalam memberikan pelayanan belum optimal sehingga terhambat, Daya Tanggap/Kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan terutama pada fasilitas pendukung, Jaminan/Kompetensi Pegawai masih perlu ditingkatkan karena masih ada pegawai yang kurang memahami penggunaan komputer sehingga kurang maksimal dalam memberikan pelayanan; dan Empati/Perilaku Kerja Pegawai sudah cukup baik karena pegawai sudah mengetahui kebutuhan masyarakat di Kelurahan Fandoi. Selain itu, keterbukaan para staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan, terutama transparansi pelayanan tanpa membeda-bedakan antara masyarakat Kelurahan Fandoi.

**Kata Kunci** : Optimalisasi, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*Optimisation of public services at Fandoi Subdistrict Office, Biak City District, Biak Numfor Regency in increasing community satisfaction to its optimal level needs to be increased so that it is able to provide satisfaction to the community when well served. The purpose of this research is to determine the extent of service optimization in Fandoi Village Office, Biak City District, Biak Numfor Regency. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data sources are primary and secondary data. Data analysis was carried out using descriptive qualitative methods, which included stages of data reduction, presentation of qualitative data and drawing conclusions. The results of the study indicate that the service at the*

*Fandoi Village Office is not optimal where the facilities and infrastructure are less supportive, especially the availability of inadequate computers, Reliability/Service Attention still needs to be improved because the employee response in providing services is not optimal so that it is hampered, Responsiveness/Speed of service needs to be improved especially in supporting facilities, Employee Assurance/Competence still needs to be improved because there are still employees who do not understand the use of computers so that they are not optimal in providing services; and Employee Empathy/Work Behavior is quite good because employees already know the needs of the community in Fandoi Village. In addition, the openness of the staff in providing services to the community needs to be improved, especially the transparency of services without discriminating between the Fandoi Village community.*

**Keywords :** *Optimisation, Service, Public Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Meningkatkan kebahagiaan publik memerlukan pelayanan publik yang efektif, khususnya di Kelurahan Fandoi.. Optimalisasi pelayanan publik memegang peranan penting dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, termasuk kemudahan akses, kecepatan respon dan kualitas hasil pelayanan yang diterima. Ketika masyarakat merasa terlayani dengan baik, mereka cenderung lebih percaya kepada pemerintah daerah dan merasa lebih terlibat dalam proses pembangunan di daerahnya. Menurut Haryono dan Wahyu Eko Pujianto dalam (Novia Tumilantouw et al., 2019) bahwa memberikan pelayanan publik, mengembangkan, dan melindungi merupakan tiga tugas pokok pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor krusial yang tidak dapat dikompromikan. Saat ini, inovasi dalam pelayanan publik menjadi isu yang banyak diperbincangkan di kalangan pemerintah, BUMN, BUMD, dan organisasi lainnya (Prabawati et al., 2021). Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang baik, Saat ini, sering kali dirasakan bahwa pelayanan publik masih jauh dari harapan.

Padahal, pelayanan publik merupakan hal yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang lebih responsif dan efisien. sehingga hal ini sangat penting menjadi kajian bersama dalam ilmu administrasi publik untuk memberikan masukan dan solusi dalam penyelesaian permasalahan dalam pelayanan publik. Menurut (Aris et al., 2021) bahwa publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk membantu dan mendukung masyarakat luas atau kelompok yang mereka layani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Lanjut Prihartono & Tuti, dalam (Marfu'ah et al., 2024) bahwa masyarakat percaya bahwa mereka berhak atas layanan publik dan pemerintah harus menyediakannya. Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat setempat, yaitu dengan memberikan bantuan melalui birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu (Ayuditia & Tan, 2021). Untuk itu, salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah dengan mengoptimalkan pelayanan publik serta memberikan bekal kepada sumber daya manusia dalam penyediaan layanan kepada masyarakat berdasarkan asas dan aturan yang berlaku.

Di Kelurahan Fandoi, Optimalisasi pelayanan publik menjadi penentu utama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari pengurusan kependudukan, kebersihan, hingga pelayanan kesehatan. Penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama pemerintah, khususnya pihak kecamatan, dalam menjalankan fungsi pemerintahannya (Kurniawan et al., 2020). Sejalan dengan pendapat Jabbra dan Dwivedi, dalam (Mardan, 2023) bahwa setiap individu memiliki tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya, bertindak sesuai dengan kerangka hukum atau tata kelola, dan memberikan penjelasan atas keputusan yang diambil. Pelayanan yang efisien dan profesional dapat meningkatkan kualitas hidup warga dan mempererat hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Selain itu, pelayanan yang merespon keluhan atau kebutuhan mendesak warga juga meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat lebih puas dan termotivasi untuk ikut aktif menjaga lingkungannya. Namun, ini sering menghadapi tantangan seperti sumber daya yang terbatas atau sistem yang kurang optimal. Menurut Winardi dalam (Irianto et al., 2022) bahwa Optimalisasi adalah upaya yang dapat menjamin tercapainya tujuan dari perspektif bisnis, tantangan utama yang sering dihadapi oleh mayoritas masyarakat kita adalah pelayanan publik yang belum optimal. Ketidakoptimalan pelayanan ini berarti pelayanan prima yang diharapkan oleh pemerintah saat ini belum tercapai (Rifai, 2021). Menurut (Teguh & Muhammad, 2022) mengatakan bahwa Efektivitas kinerja pejabat pemerintah sering kali menjadi penentu utama

keberhasilan organisasi pemerintah, dengan tujuan utama melayani masyarakat. Oleh karena itu, menyediakan dan meningkatkan pelayanan publik merupakan langkah penting untuk menentukan bahwa semua lapisan masyarakat di Kelurahan Fandoi dapat mengakses manfaat dari pelayanan yang adil dan memadai. Kegiatan pelayanan publik oleh pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah pusat dan daerah saat ini berada dalam keadaan yang memprihatinkan. Data dari Ombudsman Republik Indonesia mengungkapkan bahwa rata-rata tingkat implementasi pelayanan publik masih di bawah 30 persen. Angka pelaksanaannya sebesar 22,2 persen untuk kementerian, 27 persen untuk lembaga negara dan pemerintah, dan hanya 10,5 persen untuk pemerintah daerah. Buruknya pelaksanaan pelayanan publik dapat menyebabkan maraknya korupsi dan pungutan liar (pungli). Hal ini juga menunjukkan bahwa lembaga pelayanan publik telah mengabaikan Undang-Undang Pelayanan Publik, tanggung jawabnya, dan praktik-praktik merugikan yang terjadi di industri tersebut. Gambaran ini jika melihat pada pokok permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan objek penelitian pada kelurahan fandoi memang perlu ditingkatkan proses pelayanannya kepada masyarakat yang ada, hal ini jika optimalisasi yang dilakukan dalam pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan, dan pelayanan kesehatan perlu diperbaiki. Hal ini berdasarkan observasi di lapangan ditemukan bahwa masih ada pegawai yang cenderung memberikan pelayanan kepada masyarakat acuh tak acuh sehingga dapat

menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan dengan optimal, hal ini disebabkan karena kesadaran pegawai dalam melakukan tugasnya dengan baik seperti keterbukaan informasi, pelaporan anggaran dan metode pelayanan yang diberikan kurang optimal, disamping itu juga kesadaran masyarakat belum memadai terutama ketika mereka diberikan layanan mereka tidak memiliki keberanian dalam memberikan kritikan kepada pegawai kelurahan yang malas memberikan pelayanan di kantor kelurahan fandoi kabupaten Biak. Sesuai dengan pandangan Basri dalam (Nurmandi et al., 2021) yang menyatakan bahwa Keluhan dari masyarakat merupakan salah satu Indikasi bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan masyarakat menunjukkan pentingnya kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan mereka. Organisasi harus mampu menangkap aspirasi masyarakat terhadap pelayanan, yang kemudian diwujudkan melalui kebijakan dan kegiatan yang relevan. Proses pelayanan dinilai berdasarkan adanya saluran atau mekanisme komunikasi untuk menerima pengaduan dari masyarakat.

Oleh sebab itu pelayanan yang optimal merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat di Kelurahan Fandoi, Distrik Kota Biak, beberapa tantangan pelayanan publik perlu diatasi untuk mencapai tujuan ini. Masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang cepat, efisien dan berkualitas. Menurut (Mardan, 2023) bahwa optimalisasi pelayanan publik untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja dapat dicapai melalui beberapa langkah strategis. Pertama, penting untuk menetapkan target anggaran yang jelas. Selain itu, penerapan

pengendalian akuntansi yang baik akan sangat mendukung proses ini. Penggunaan sistem pelaporan yang efektif juga menjadi kunci untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Terakhir, memasukkan motivasi sebagai variabel pemoderasi yang berpengaruh dapat memberikan dorongan tambahan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, kenyataan saat ini menunjukkan bahwa masih banyak warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan dasar seperti pengurusan kependudukan, kesehatan dan pendidikan. Memang, mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah bukanlah hal yang mudah; ini jauh lebih rumit daripada sekadar membalikkan telapak tangan. Reformasi yang diperlukan mencakup berbagai aspek yang sudah lama berakar dalam struktur birokrasi di pemerintahan kita (Madjid, 2017). Oleh sebab perlu merubah pola pikir kita bagaimana penerapan pelayanan dilakukan dengan beradaptasi pada perubahan pelayanan sesuai dengan kondisi yang terjadi seperti penerapan pelayanan berbasis elektronik agar pelayanan dapat optimal sehingga sumber daya manusia bisa lebih berkembang dengan baik pula.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Fandoi adalah terbatasnya sumber daya manusia yang terlatih dan berkompeten untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Infrastruktur kurang memadai dan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pemberian layanan juga menjadi kendala utama. Disamping itu ketersediaan penunjang yang mendukung untuk mengoptimalkan pelayanan pada kantor kelurahan Fandoi kabupaten biak numfor, seperti yang

dijelaskan (Khan, 2021) bahwa peningkatan kinerja organisasi juga sangat bergantung pada adanya dukungan sarana yang memadai, ketersediaan tersebut seperti peralatan penunjang ini sangat penting dalam mendukung proses kerja. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan hilangnya kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Fenomena ini semakin diperparah dengan adanya laporan mengenai pungutan liar dan praktik korupsi yang merugikan masyarakat. Situasi ini menimbulkan rasa ketidakadilan dan frustrasi di kalangan masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik dan memadai. Oleh karena itu, diperlukan serangkaian langkah strategis untuk mengoptimalkan pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk mencapai optimalisasi pelayanan publik di Kelurahan Fandoi, perlu dilakukan kajian mendalam terhadap proses yang ada, termasuk identifikasi kelemahan dan kelebihan sistem pelayanan yang ada saat ini. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat, pemerintah dapat merumuskan kebijakan dan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan Pelayanan publik yang lebih baik dapat menjadi kenyataan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat dan mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian pada Kantor Kelurahan Fandoi terletak di Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, alamatnya adalah Jalan Sisingamangaraja nomor 144. Peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat

penelitian karena terdapat permasalahan terkait keluhan masyarakat tentang kesejahteraan sosial, serta kualitas pelayanan yang dinilai kurang transparan, kurang optimal dan kurang memuaskan, sehingga banyak warga atau pengunjung yang mengeluhkan pelayanan publik yang diterimanya.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif sebagai metode dalam penelitian ini. Dengan berfokus pada gambaran utuh dari peristiwa yang diteliti daripada membedahnya menjadi faktor-faktor yang saling terkait, metode ini membantu orang memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai fenomena atau tantangan sosial yang ada. Diyakini bahwa penelitian ini akan memberikan pengetahuan yang lebih mendalam tentang kejadian ini dan menghasilkan suatu teori. Karena tujuan penelitian kualitatif berbeda dengan tujuan penelitian kuantitatif, maka prosedur pengumpulan data dan jenis penelitiannya juga berbeda. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder saat mengumpulkan informasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi telaah pustaka, wawancara, dan observasi. Kepala desa, sekretaris desa, staf desa, dan anggota masyarakat merupakan delapan (8) informan dalam penelitian ini. Langkah penting dalam proses penelitian adalah analisis data, di mana kesimpulan diambil dari evaluasi data yang dikumpulkan. Untuk analisis, penelitian ini mengadopsi model Miles dan Huberman, yang menekankan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai mencapai titik kejenuhan. Aktivitas analisis data tersebut meliputi pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Fandoi Kabupaten Biak Numfor

#### 1) Bukti Fisik/Tangible

Bukti fisik sebagai salah satu penanda utama mutu layanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Tidak digabung dengan bukti nyata atau aspek lain dari layanan publik. Memiliki prasarana dan sarana yang memadai akan memudahkan polisi atau staf untuk melayani masyarakat. Fasilitas seperti jaringan Wi-Fi, komputer, printer, ruang tunggu, peralatan pelayanan, meja pelayanan, dan papan informasi layanan berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penerima layanan. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Kelurahan Fandoi Kabupaten Biak Numfor, hal ini terkait dengan prasarana dan sarana serta kerapian dan kebersihan pegawai, hasil informasi dari informan mengatakan bahwa;

*“kondisi sarana dan prasarana sudah cukup baik dalam menunjang proses pelayanan masyarakat, namun masih terdapat fasilitas yang perlu diadakan untuk kenyamanan kerja seperti, AC untuk setiap ruang kerja seksi guna nyamannya petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien, untuk kebersihan ruangan kerja selalu bersih setiap hari karena ada staf dan tenaga honor yang membersihkan setiap hari, kemudian untuk pakaian dinas terdiri dari 3 (keki, hitam putih dan batik papua) untuk pegawai PNS sedangkan untuk pegawai honor memakai seragam yang telah ditentukan”*

Berdasarkan hasil informasi tersebut, ditemukan bahwa fasilitas kerja yang

lengkap memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, karena kenyamanan kerja merupakan bagian yang krusial dalam memberikan pelayanan yang baik, yaitu dengan menyediakan fasilitas yang lengkap di dalam ruang yang memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan. Sejumlah inisiatif perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan publik agar dapat menyediakan layanan publik yang bermutu tinggi. Kondisi lingkungan, sarana dan prasarana fisik, kemampuan, dan penampilan merupakan beberapa elemen kunci yang berfungsi sebagai indikasi mutu layanan. Fasilitas fisik di lokasi layanan, peralatan yang digunakan, dan cara staf bersikap saat berinteraksi dengan publik, semuanya merupakan representasi asli dari layanan yang diberikan.

Namun, terdapat kendala yang perlu diperbaiki di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor. Untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan masyarakat berjalan dengan baik, para pejabat di sana harus meningkatkan disiplin kerja mereka. Disiplin petugas akan meningkatkan rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka, menumbuhkan lingkungan kerja yang positif, dan pada akhirnya membantu pencapaian tujuan, khususnya dalam proses pelayanan publik. Namun berdasarkan pengamatan di lapangan, sarana dan prasarana yang ada belum memadai terutama dalam hal akses jaringan yang terkadang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu perlu penyediaan peralatan seperti komputer sebagai penunjang dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

## 2) Keandalan/Reliability

Keandalan merujuk pada kemampuan unit layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Hal ini juga mencakup kemampuan penyedia layanan untuk menyampaikan layanan dengan tepat waktu dan secara konsisten. Sebagai ilustrasi, keandalan dapat dipahami sebagai penyelesaian tugas yang dilakukan dengan benar, sesuai dengan prosedur kerja, standar layanan, serta dalam batas waktu yang telah disepakati. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus mencerminkan kehandalan dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan. Menciptakan kepuasan di kalangan masyarakat adalah hal yang sangat penting. Kemampuan memberikan pelayanan bermutu secara efisien dan memuaskan sehingga diterima oleh masyarakat disebut keandalan pelayanan. Penting juga untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, karena hal ini merupakan kunci untuk menilai tingkat keandalan. Sesuai dengan informasi informan mengatakan bahwa:

*“iya terkait masalah kehandalan dalam pelayanan kami mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 yaitu Standar Pelayanan Minimal terkait pelayanan dasar kepada masyarakat maka perlu untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya untuk kesigapan dan pelayanan prima kami tidak proses terlalu lama, diteliti, dipermudahkan, tepat dan cepat.”*

Informasi diatas menunjukkan bahwa Kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuntut pegawai untuk handal, waspada

dan memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyedia layanan harus mampu memberikan layanan secara tepat waktu dan tanggap. Faktor utama dalam tingkat kepuasan adalah ketergantungan staf dalam melayani masyarakat. Disamping itu, Penyedia layanan dapat dinilai dari kecermatan dan ketelitian stafnya dalam melayani masyarakat, kehandalan stafnya dalam memberikan layanan, dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan. Kehandalan diartikan sebagai pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Di Kantor Kelurahan Fandoi Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, Keandalan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu layanan sangat baik, dan mereka memenuhi standar masyarakat. Saat memberikan layanan, masyarakat akan menilai seberapa baik anggota staf melaksanakan prosedur layanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kehandalan pegawai dalam mengikuti prosedur pelayanan untuk mempermudah pelayanan publik, apalagi tidak semua pegawai memiliki kemampuan komputer yang baik. Pada Kantor Kelurahan Fandoi Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, Pegawai mendokumentasikannya sesuai dengan instrumen dan fungsi evaluasi kinerja lembaga pemerintah, yang didasarkan pada indikator teknis. Pegawai juga harus mematuhi protokol terkini dan menyelesaikan proses layanan sesuai dengan undang-undang yang relevan saat memberikan layanan. Pelayanan di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, dapat disimpulkan bahwa selama ini pelayanan berjalan lancar dan sesuai dengan standar

operasional prosedur (SOP) terkait. Hal ini memungkinkan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara efektif. Selain itu, keahlian para staf sangat berperan penting dalam keberhasilan pelayanan tersebut. Selain memberikan pelayanan pada tingkat yang memadai, staf juga dapat menjalankan prosedur secara efektif, membuat masyarakat merasa nyaman saat memperoleh pelayanan.

### 3) Daya Tanggap/Responsiveness

Aksesibilitas atau daya tanggap mencerminkan sikap petugas yang responsif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Mereka mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara efisien, serta peka terhadap permintaan masyarakat, seperti memberikan surat keterangan domisili, izin usaha dan lain-lain. Kecepatan pemberian pelayanan mencerminkan daya tanggap petugas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Daya tanggap ini berkaitan dengan bagaimana proses dan prosedur yang dilakukan dalam pemberian pelayanan.

Hasil observasi dilapangan bahwa optimalisasi pelayanan yang dilakukan pegawai dilihat dari respon masyarakat yang ditemui mengatakan kenapa ini dokumen lambat, kenapa tidak jadi itu karena disebabkan dari apa, kami tidak bisa melayani atau proses dokumen yang diperlukan apabila belum ada surat keterangan dari RT/RW setempat dan dilayani dengan cepat. Kita dapat menyimpulkan bahwa ketika orang bertanya apakah dokumen mereka dapat diselesaikan dalam satu hari, jawabannya adalah ya, tentu saja, Karena kami hanya memiliki satu unit dan tidak ada komputer

atau printer, kami tidak dapat melakukan apa pun hingga dokumen selesai. Alhasil, rekan kerja akan cepat tanggap asalkan orang tersebut bersedia berkomunikasi dengan kami; jika ada masalah, jangan beri tahu orang luar; kami akan menanganinya hari itu juga.

Seperti yang dapat dilihat dari hasil di atas, anggota staf menanggapi masalah dengan cepat dan efektif saat menjalankan proses layanan, meskipun kadang-kadang hal ini terhalang oleh fasilitas yang terkait dengan proses layanan. Sebagai contoh, saat ini banyak berkas yang harus diproses hanya dengan satu unit komputer, sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Respon cepat dari staf dalam memenuhi kebutuhan layanan sangatlah krusial. Ketersediaan mereka untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat serta akurat menjadi faktor utama. Staf juga harus responsif terhadap masyarakat, mengkomunikasikan informasi terkait kebutuhan layanan dengan jelas dan efisien. Pelayanan yang efektif terwujud ketika layanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, permintaan masyarakat dapat direspon dengan baik, sehingga pada akhirnya akan tercapai kepuasan yang diharapkan. seperti penjelasan pegawai dengan informasi bahwa:

*“iya terkait respon pegawai atau petugas kami disini cepat dan baik terlihat pada saat masyarakat mengurus surat-surat seperti surat keterangan berdomisili dan surat pelepasan tanah dan surat keterangan lainnya yang diperlukan sudah baik, walaupun agak sedikit lama tetapi mereka mendapatkan apa yang diperlukan dan memuaskan”*

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang diambil dari data yang disebutkan, chip layanan sangat penting

karena layanan yang buruk akan memengaruhi hasil kinerja. Untuk mengatasi masalah ini, anggota staf harus bereaksi secara efisien dengan memberikan informasi atau penjelasan yang berkaitan dengan manajemen mereka dan mendorong komunikasi sehingga masyarakat merasa senang dan dihargai ketika petugas merespons dengan baik. Kualitas layanan dapat dipengaruhi secara positif oleh respons petugas yang baik terhadap masyarakat, yang memungkinkan mereka untuk menanggapi kebutuhan masyarakat dan menanggapi mereka yang membutuhkan.

#### 4) Jaminan/Assurance

Jaminan dalam mengoptimalkan layanan publik menyoroti pentingnya aspek kepercayaan dan keamanan dalam interaksi antara masyarakat dan lembaga pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan keahlian staf dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan memuaskan terhadap masyarakat. Aspek tersebut penting karena masyarakat berharap bahwa setiap layanan yang mereka terima didukung oleh kompetensi yang sesuai dari pihak yang memberikan layanan. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan kualitas layanan, jaminan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Jika masyarakat yakin bahwa pegawai pemerintah memiliki pemahaman yang baik tentang isu-isu yang ada, mereka akan lebih percaya dan yakin dengan layanan yang mereka terima. Mengoptimalkan jaminan dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan kredibilitas institusi, yang pada akhirnya berdampak positif pada efektivitas pelayanan dan pencapaian tujuan pemerintah. Dalam kaitannya

dengan tujuan pengembangan dan peningkatan pelayanan publik, jaminan yang diberikan oleh pemerintah melalui para pegawainya tidak hanya menjadi alat untuk mencapai kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi komponen penting dalam membangun citra positif pemerintah. Olehnya itu Jaminan mengenai pengetahuan, wawasan dan keterampilan perlu dimiliki pegawai untuk menjamin kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Fandoi Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dengan informasi staf bagian keuangan bahwa pelayanan cukup baik karena rata-rata pegawai adalah berpendidikan sarjana namun masih ada yang honor tetapi tidak mengurangi kualitas pelayanan, Masyarakat tentu mengharapkan pelayanan yang cepat, baik, dan berkualitas. Untuk mencapai hal tersebut, penting untuk menjalin komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan penerima layanan, terutama di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor dapat memberikan jaminan kepada masyarakat ketika masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan KK, KTP surat pelepasan tanah dan surat keterangan lainnya maka pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar dokumen yang diurus cepat selesai dan tidak menunggu terlalu lama.

Informasi di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Fandoi di Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, buka dari hari Senin hingga Jumat, mulai pukul 08. 00 hingga 15. 00 WIT, untuk memastikan pelayanan yang tepat waktu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada kebutuhan

mendesak untuk jaminan ketepatan waktu dalam layanan ini. Ketika petugas tidak dapat memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian berkas, masyarakat akan terpaksa menunggu tanpa mengetahui kapan dokumen yang mereka urus dapat diambil. Oleh karena itu, jaminan dan kepastian waktu ini sangat penting, mencakup pengetahuan serta kemampuan petugas pelayanan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Jenis layanan ini membutuhkan jaminan atas kualitas layanan yang diberikan. Karena kinerja layanan memiliki dampak besar pada jaminan ini, profesionalisme dan kompetensi petugas sangat penting untuk meningkatkan standar layanan yang sangat baik. Petugas harus dapat bertanggung jawab atas layanan yang mereka berikan dan menyelesaikannya tepat waktu.

Berdasarkan informasi ini, petugas harus selalu siap dan terbuka kepada publik tentang potensi hambatan saat memberikan layanan.. Mereka juga perlu bertanggung jawab atas setiap tugas yang diemban, serta memastikan pelayanan yang cepat dan akurat. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjaga kualitas pelayanan yang baik.

##### 5) Empathy/Empathy

Empati adalah bentuk pelayanan profesional yang mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Empati adalah sikap peduli yang ditunjukkan melalui perhatian dan komitmen untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. ramah dan sopan. Dengan menerapkan sikap ini, masyarakat dapat menilai dan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Sikap petugas yang baik akan menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat, sedangkan

pelayanan yang diberikan akan bersifat adil dan tidak diskriminatif, sesuai dengan standar yang berlaku di dinas atau instansi yang bersangkutan. Untuk memahami cara dan sikap yang tepat dalam melayani masyarakat, maka diperlukan upaya-upaya untuk menjaga kualitas pelayanan.

Empati memegang peranan penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kampung Fandoi, Kabupaten Biak. Sebagai bagian dari pelayanan masyarakat, empati tercermin dari sikap petugas yang mampu mendahulukan kebutuhan dan kepentingan warga. Pelayanan empati berarti memahami sepenuhnya permasalahan dan kebutuhan setiap warga, memberikan perhatian yang tulus serta menjaga keramahan dan kesopanan dalam setiap interaksi. Dengan pendekatan yang mengedepankan empati, para staf di Fandoi Village diharapkan tidak hanya memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan warga, tetapi juga memastikan kenyamanan dan kepercayaan warga terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap empati ini penting untuk membangun hubungan yang positif antara masyarakat dan pemerintah daerah, meningkatkan kepuasan warga, dan memperkuat citra Desa Fandoi sebagai lembaga yang peduli dan tanggap terhadap kebutuhan warganya. Selain itu, empati membantu para staf untuk melayani tanpa membedakan latar belakang warga, sehingga semua warga mendapatkan pelayanan yang sama dan berkualitas. Dengan mengedepankan sikap empati dalam setiap proses pelayanan, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Fandoi terus meningkat, menciptakan lingkungan pelayanan yang menyenangkan, dapat dipercaya dan benar-benar sesuai dengan pelayanan yang ada. Hal ini dengan informasi informan mengatakan:

*“menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik dan petugasnya sudah menjalankan prosedur kalau dalam pelayanan kepentingan masyarakat memang didahulukan dan menurut saya ya dek tidak ada perbedaan mau keluarga atau bukan itu disamakan.”*

Berdasarkan keterangan di atas, dapat Mengingat bahwa masyarakat merupakan prioritas utama petugas layanan, dapat disimpulkan bahwa mengutamakan kepentingan masyarakat adalah hal yang penting. Jika masyarakat merasa diabaikan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan. diprioritaskan, hal ini dapat menimbulkan keluhan dan pandangan negatif terhadap petugas pelayanan publik, serta berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat mencakup keinginan agar petugas memberikan pelayanan dengan penuh integritas dan tanpa diskriminasi. Mereka berharap polisi dapat menghormati setiap individu yang memanfaatkan layanan dan mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dilandasi dengan rasa empati agar efektivitas pelayanan Kantor Kelurahan Fandoi dapat mendatangkan kepuasan bagi masyarakat. Disamping itu kerjasama pegawai dalam memberikan layanan sangat penting terutama dengan pelayanan yang prima dengan mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan.

#### 6) Kesadaran Masyarakat

Dalam perkembangannya masyarakat Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor terlihat kesadarannya masih rendah hal terlihat pada pengurusan administrasi

kependudukan di kantor lurah terlihat prosesnya sangat ulet dan berlarut-larut karena mereka mau serba cepat dilayani, padahal kondisi yang kurang memungkinkan diberikan pelayanan oleh pegawai, indikator ini terjadi disebabkan kesadaran masyarakat dalam memahami dan melengkapi datanya jauh hari sebelumnya namun terkadang masyarakat mengurus hal tersebut dengan tergesa-gesa ketika data dibutuhkan dengan cepat. Hal ini sesuai dengan informasi dari pegawai bahwa memang disini masyarakat biasa mau serba cepat namun dia tidak menyadari bahwa kami tidak bisa memproses sesuai dengan permintaannya disebabkan dengan kendala misalnya komputer atau jaringan kurang optimal.

Permasalahan diatas dapat dianalisa bahwa faktor kesadaran masyarakat memang perlu dilakukan perubahan dengan membangun komunikasi terutama pemerintah kelurahan fandoi dengan memberikan pemahaman kepada mereka untuk melengkapi segera berkas administrasinya seperti KTP, Kartu jaminan sosial dan lain-lain agar kedepannya bisa terintegrasi dengan baik. Olehnya itu kesimpulan dapat diambil bahwa memberikan akses dan pengetahuan kepada masyarakat kelurahan fandoi terutama pendidikan untuk meningkatkan sumber daya manusianya.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang optimalisasi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Fandoi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yakni bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, maka diperoleh kesimpulan bahwa fasilitas pendukung

pelayanan di beberapa area sudah memadai, namun masih ada kekurangan, seperti peralatan komputer dan jaringan wifi yang mendukung dan perlu ditambahkan untuk meningkatkan optimalisasi kualitas pelayanan, pegawai merespons masyarakat menyampaikan keluhan, dan kami berkomitmen untuk menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) di Kantor Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, pegawai telah menunjukkan standar pelayanan yang tinggi dengan memberikan layanan yang tulus, perhatian penuh, dan tanpa diskriminasi, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Yang mana secara keseluruhan ini dinilai sudah cukup baik dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Namun sikap pegawai telah menunjukkan cukup baik terhadap masyarakat, yang masih perlu untuk ditingkatkan. Serta aspek ketepatan waktu masih perlu diperbaiki agar masyarakat dapat menerima berkas sesuai jadwal yang ditentukan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance And Politics*, 1(2), 127–133.
- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021). Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19. *Combines: Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Science*, 1(1), 364–369.
- Irianto, H., Ananda Kurniawan, B., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40.
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24.
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14.
- Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(2), 130–140.
- Mardan, M. . (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *Hipotesa*, 17(1), 1–11.
- Marfu'ah, S., Ana, K., & Ida, S. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik : Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 271–283.
- Muliawan, A., Subarkah, & Sulistyowati. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1–16.
- Novia Tumilantouw, Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal*

Mirai Management, 4(2), 122–136.

Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.

Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 37–52.

Rifai, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang,. *Kappemi : Kajian Administrasi, Politik Dan Pemerintahan Indonesia*, 1(1), 19.