
BUDAYA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK**Oleh****Nurmawan¹, Dzuldha Yusuf², Ega Ratnasari³, Elgan Rachmat Fauzi⁴,
Ghina Mardhiyyah N.A⁵****^{1,2,3,4,5}UIN Sunan Gunung Djati Bandung****Email: ¹nurmawan@uinsgd.ac.id, ²dzuldhay@gmail.com, ³egaratnasari310@gmail.com
⁴elganrfauzi99@gmail.com, ⁵ghinaalimah@gmail.com****Abstract**

This research is motivated by various problems related to the Quality of Administrative Services in the Majalengka Kulon Village Office, Majalengka District, Majalengka Regency. The problem of this research is the limited competence of human resources, which is caused by the culture of the government bureaucracy that has not supported performance so that services are not optimal. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used: observation, interviews and literature study. The results showed that the quality of administrative services in Majalengka Kulon Village, Majalengka District, Majalengka Regency was quite good because the results of the study showed that the five aspects had continuously formed a system that complemented each other. So that the service has a good impact in an agency that has superior performance even though there are still obstacles that are less effective.

Keywords: Bureaucratic Culture, Service Quality, Public Administration.

PENDAHULUAN

Secara teoretik, birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintah.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan terbaru telah

terbit Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah) (Engkus, 2017).

Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bila membicarakan lemahnya budaya pelayanan publik birokrasi di Indonesia tidak lepas dari persepsi yang muncul adalah suatu sistem pelayanan administrasi pemerintahan yang terkesan aneh, berbelit-belit dan lamban. Salah satu penyakit birokrasi di negara ini adalah pungutan liar yang lebih dikenal dengan pungli, yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sehingga semua itu seakan-akan sudah menjadi

darah daging atau ciri khas dari pelayanan publik birokrasi di Indonesia dan sudah tidak kaget lagi bila disebut dengan kebudayaan pelayanan publik yang lemah.

Masyarakat di era reformasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Karena peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting.

Dalam artikel ini fenomena yang diambil untuk dikaji oleh peneliti yaitu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi dalam perspektif Budaya Birokrasi. Tepatnya Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Budaya Birokrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, yang berdasarkan teori lima dimensi menurut Zeithaml dkk dalam Boediono (2003:114) mengenai lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, hal tersebut menimbulkan sebuah pertanyaan tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Manjalengka, sebagai bahan evaluasi yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam suatu instansi yang berimbas pada kepuasan pelayanan masyarakat, dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja organisasi/instansi tersebut.

LANDASAN TEORI

Dalam penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Yayat Rukayat dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi

kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan (Rukayat, 2017).

Novelty yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya yaitu dalam aspek bukti langsung (*tangibles*) yang mana dalam aspek tersebut sarana dan prasarana belum memadai. Sedangkan dalam penelitian ini aspek bukti langsung (*tangibles*) dalam sarana dan prasarana sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

1. Pelayanan

Moerir dalam Hardiansyah (2011:18) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu, menurut Kurniawan (2005:5) Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki prosedur dan aturan-

aturan tertentu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjipto (Harbani Pasolong, 2010:132) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap peraturan, dimana dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang telah ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Menurut Zeithaml dkk (1990) definisi kualitas pelayanan adalah “*service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception*”. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Lima dimensi menurut Zeithaml dkk dalam Boediono (2003:114), yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud disini seperti: (a) gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana. (b) kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan. 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan disini dapat dilihat dari: (a) respon pegawai terhadap keluhan, (b) kecepatan pegawai dalam melayani. 3)

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Kehandalan pegawai dapat dilihat dari: (a) penerapan ketepatan jam kerja kantor, (b) ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan. 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini berupa: (a) dasar hukum pelayanan, (b) kepastian biaya pelayanan publik. 5) Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal ini meliputi: (a) keramahan pegawai, (b) tidak diskriminatif.

3. Budaya Birokrasi

Miftah Thoha (1993) mengutip Weber berpendapat bahwa budaya birokrasi adalah suatu budaya yang mengatur dirinya dengan cara-cara hirarkis, impersonal, rasional, yuridiktif legislatif, dan meritokrasi. Budaya semacam ini menekankan bahwa susunan hirarki itu merupakan konsekuensi logis jika birokrasi itu menginginkan kerja yang rasional. Sifat impersonal menekankan bahwa cara kerja birokrasi tidak didasarkan atas hubungan pribadi maupun hubungan politik. Sikap yuridistik legislatif menekankan bahwa budaya yang dianut birokrasi itu adalah budaya kerja yang selalu dibatasi oleh ketentuan hukum dan bukannya ketentuan politik. Sedangkan meritokrasi mengharuskan cara-cara rekrutmen dan keahlian teknis bukan atas budaya konco atau *patronage system* (Sawir, 2020:82).

Selain itu menurut Thoha (1993) budaya birokrasi menekankan bahwa aparat pelaku birokrasi dalam menjalankan tugas-tugasnya terpisah dengan kepemilikan atas fasilitas dan saran publik. Dalam artian harus dibedakan antara milik pribadi dan milik publik.

Menurut Susanto (1992) menyebutkan bahwa budaya organisasi (birokrasi) yang kuat dikemukakan oleh dua faktor yaitu: 1)

Penyebaran nilai-nilai budaya secara efektif sehingga anggota organisasi mengetahui nilai-nilai yang terkandung dalam organisasi. 2) Tingkat komitmen anggota organisasi terhadap inti dari nilai-nilai yang ada (*core values*). 3) Perubahan budaya organisasi (Yusrialis, 2012).

Budaya organisasi memiliki karakteristik untuk memahami keberadaan budaya suatu organisasi. Robbins (1996) menyebutkan beberapa karakteristik budaya organisasi yaitu: 1) *Individual initiative*, yaitu tingkat tanggung jawab kebebasan dan ketergantungan yang dimiliki individu. 2) *Risk tolerance*, yaitu seberapa jauh resiko yang boleh atau mungkin dipikul oleh anggota. 3) *Direction*, yaitu menciptakan organisasi yang objektif dan berpenampilan seperti yang diharapkan. 4) *Integration*, yaitu unit yang mendorong keselarasan dalam organisasi. 5) *Management support*, yaitu manajer memberikan komunikasi yang jelas dan mendorong bawahannya. 6) *Control*, yaitu peraturan yang digunakan untuk mengatur tingkah laku karyawan. 7) *Identify*, yaitu cara bagi anggota dalam mengidentifikasi diri pada organisasi. 8) *Performance-reward*, yaitu tingkat penghargaan yang diberikan organisasi kepada anggotanya. 9) *Conflict tolerance*, yaitu tingkat toleransi terhadap konflik yang muncul dalam organisasi. 10) *Communication pattern*, yaitu tingkat komunikasi yang dibatasi oleh hirarki formal dari otoritas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Menurut Nazir (2014), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Menurut Sugiyono (2016:166), observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Menurut Moleong (2007:186) wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada tiga orang informan, yaitu kepada lurah Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, kemudian kepada sekretaris lurah Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, dan yang terakhir kepada masyarakat setempat. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan administrasi dalam budaya birokrasi pemerintah di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka. Studi pustaka, menurut Nazir (2014) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti saat ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi di Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*Tangibles*) artinya berdasarkan kasat mata bahwa pelayanan dapat dipresepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan mempunyai perasaan senang dengan lingkungan fisik dalam proses pelayanan. Tetapi bukan hanya dilihat dari lingkungan yang mendukung saja, penampilan pegawai juga menunjukkan kesiapan untuk melayani masyarakat (*ready for use*). Kesiapan di sini berarti kesiapan untuk membantu memenuhi kebutuhan pelayanan, baik dari segi penampilan fisik maupun kesiapan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki untuk memberikan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang untuk memberikan layanan kepada masyarakat seperti komputer, printer, wi-fi, meja, kursi, ruang pelayanan, dan sebagainya. Sehingga para pegawai Kelurahan Majalengka Kulon dapat dengan mudah memberikan layanan kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang administrasi. Selain itu, gedung kantor Kelurahan Majalengka Kulon dan ruang pelayanan juga terlihat bersih sehingga masyarakat merasa senang dan

nyaman ketika mendapatkan pelayanan. Dalam penampilan pun pegawai kelurahan Majalengka Kulon menunjukkan kesiapan dalam melayani masyarakat seperti berpakaian rapih, disiplin, dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan administrasi. Sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan baik. Akan tetapi, masih ada beberapa orang pegawai kelurahan Majalengka Kulon yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan seperti tidak tepat waktu atau terlambat datang ke kantor yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan pegawai untuk merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung maupun dalam upaya mewujudkan kemauan mereka dalam jangka waktu tertentu. Kepekaan terhadap responsivitas dari perilaku masyarakat harus direalisasikan dengan tindakan pembaharuan dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan sangat responsif terhadap keluhan masyarakat. Contohnya masyarakat mengeluhkan sebuah pelayanan yang kurang teliti dalam penulisan sebuah data, yang mana pada waktu itu juga pegawai kelurahan langsung cepat dan tanggap dalam memperbaiki kesalahan tersebut. Kemudian kecepatan pegawai dalam melayani, tergantung dengan keadaan jaringan atau sinyal dan prosedur kelengkapan administrasi. Karena terkadang dalam kelengkapan administrasi masih ada beberapa yang harus dilengkapi. Jika kelengkapan administrasi sudah lengkap maka pelayanan yang diberikan akan selesai tepat waktu.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) pegawai di kantor Kelurahan Majalengka Kulon,

Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan administrasi sudah cukup baik dalam menerapkan kedisiplinan terutama disiplin dalam jam kerja, mereka bekerja sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sudah ditetapkan. Sedangkan, ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, masih belum efektif. Karena masih kurangnya sumber daya manusia yang ada. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut karena terlalu lama mengantre dan tidak sabar untuk mendapatkan pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan pun sedikit terhambat karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Pegawai di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berdasarkan dasar hukum pelayanan yang berasal dari Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka (Bupati Majalengka, 2021). Jadi, informan mengemukakan bahwasanya jaminan pelayanan di Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka ialah merujuk kepada dasar hukum tersebut.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Hasil peneliti menunjukkan bahwa pegawai di kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat melayani

dengan sopan dan santun, agar masyarakat merasa dihormati, dihargai, dan merasakan pelayanan yang baik karena sebagai pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Dalam melayani, para pegawai juga tidak membedakan satu sama lain karena semua masyarakat itu sama.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka apabila ditinjau melalui teori Zeithaml dkk mengenai lima faktor yang berpengaruh kualitas pelayanan administrasi dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dapat dikemukakan cukup baik karena hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor dari Bukti Langsung (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), kelimanya telah berkelanjutan membentuk sebuah sistem yang saling melengkapi satu sama lain. Dimana berdasarkan hasil penelitian, kelimanya diterapkan sesuai dengan peraturan dan standarisasi yang berlaku. Sehingga pelayanan tersebut berdampak baik dalam suatu instansi yang berkinerja unggul meskipun masih terdapat kendala-kendala yang kurang efektif dan disiplin di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyarankan beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, yaitu perihal peningkatan sikap disiplin, pelatihan penggunaan teknologi pelayanan dan perekrutan kepegawaian yang diharapkan lebih baik lagi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka,

Kabupaten Majalengka. Hal tersebut tentunya bermanfaat untuk para pegawai dan masyarakat yang mengefektifkan, mengefisiensi dan mendisiplinkan pada Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka. Karena Kualitas Pelayanan Administrasi pada dasarnya saling mendukung antara pegawai dengan masyarakat. Adapun saran lain, untuk penelitian berikutnya yaitu diharapkan peneliti dapat mengkaji dan menggali lebih dalam lagi perihal dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan administrasi dari sisi teori lain. Sehingga hasil dari penelitian pun akan memperkaya hasil dan memperluas referensi yang telah termuat dalam penelitian ini. Penelitian berikutnya juga diharapkan untuk bisa menerapkan studi komparasi antara kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka dengan kualitas pelayanan administrasi di kelurahan lain. Sehingga dapat ditemukan benang merah antara sisi kinerja unggul yang dapat diimplementasikan dan sisi kinerja buruk yang dapat dibenahi oleh Kantor Kelurahan Majalengka Kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- [2] Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *JIMIA Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, (2).
- [3] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- [5] Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- [6] Boediono, B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- [7] Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- [8] Yusrialis. (2012). Budaya Birokrasi Pemerintahan (Keperihatinan dan Harapan). *Jurnal Sosial Budaya*, 9(1), 86.
- [9] Robbins, S. (1996). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- [10] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [11] Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [12] Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [13] Bupati Majalengka. (2021). Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka. Bupati Majalengka, 1 Maret.
- [14] Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. (2017). Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 101-120.
- [15] Engkus, E. (2019). Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Di Balai Latihan Kerja Mandiri Provinsi Jawa Barat. *Media Bina Ilmiah*, 14(4), 2367-2382.
- [16] Engkus, E., Suparman, N., Trisakti, F., & Rodhiya, M. R. (2019). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. *JURNAL GOVERNANSI*, 5(1), 24-46.
- [17] Engkus, E. (2018). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (Rfid)(Penelitian Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat). *ilib.uinsgd.ac.id*, (1), 1-21.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN