

Inovasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Klasaman: Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Partisipasi Warga Kota Sorong

Aswad Muhdar¹, Ros Rinjani Sesa², Muakhyar Ramadhan³, Saiful Ichwan⁴, Ummu Salmah⁵
Septerina Klawom⁶

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Negara

¹²³⁴⁵⁶Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong.

*e-mail : aswadmuhdar@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat kelurahan memerlukan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan di Kelurahan Klasaman, Kota Sorong. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan partisipatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berupa penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi informasi, dan sikap responsif aparatur mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi serta kepuasan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan kemasyarakatan juga mengalami peningkatan setelah adanya inovasi pelayanan. Namun, masih terdapat kendala berupa rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik di Kelurahan Klasaman dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan optimal dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan, Kualitas pelayanan, Partisipasi masyarakat, Administrasi kelurahan.

Abstract

Public services at the village level require continuous innovation to improve service quality, citizen satisfaction, and community participation. This community service program was implemented in Klasaman Sub-district, Sorong City using a participatory approach involving observation, interviews, mentoring, and evaluation. The activities included identification of service problems, assistance in improving administrative procedures, strengthening information transparency, and public education regarding administrative requirements. The results indicate improvements in service responsiveness, information accessibility, and citizen participation during service delivery. Evaluation results also revealed remaining constraints, particularly limited public awareness regarding document completeness. Continuous education and service evaluation are therefore recommended to sustain service quality improvements.

Keywords: Public service, Service innovation, Citizen satisfaction, Community participation, Local government.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif secara langsung. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga berdampak pada kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan yang harus terus dilakukan oleh aparatur pemerintah di tingkat kelurahan (Aswad muhdar, July, 2025)

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Kondisi ini menuntut adanya

inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam aspek prosedur, sistem pelayanan, maupun sikap aparatur. Inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga mencakup perbaikan mekanisme kerja serta peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. (Asriani, 2023)

Kelurahan Klasaman di Kota Sorong merupakan salah satu wilayah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi pelayanan administrasi. Pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat domisili, serta berbagai dokumen administrasi lainnya yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Namun demikian, berdasarkan kondisi di lapangan, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Hal ini berdampak pada kelancaran proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. (Rahmayanti et al., 2026).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan upaya nyata melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses administrasi. Kegiatan ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, sehingga melibatkan secara langsung aparatur kelurahan dan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan. (Ulum & Dewi, 2021).

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan publik di Kelurahan Klasaman serta upaya-upaya inovatif yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan partisipasi warga. Hasil dari kegiatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam perbaikan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. (Sorong, 2024).

2. METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini merupakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan partisipatif yang bertujuan untuk menggambarkan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan di Kelurahan Klasaman, Kota Sorong. Pendekatan ini digunakan untuk memahami kondisi pelayanan secara langsung serta mendorong keterlibatan aktif antara aparatur kelurahan dan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama dua bulan di Kelurahan Klasaman, Kota Sorong. Tahapan kegiatan meliputi: (1) identifikasi masalah melalui observasi dan wawancara, (2) koordinasi dengan aparat kelurahan, (3) pendampingan penerapan inovasi pelayanan berupa penyederhanaan alur layanan, penyampaian informasi administrasi, dan edukasi masyarakat, serta (4) evaluasi hasil kegiatan. Keberhasilan kegiatan diukur melalui peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil observasi lapangan, tanggapan masyarakat, serta perubahan partisipasi warga dalam kegiatan administrasi dan kemasyarakatan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan..

Subjek dalam pengabdian ini adalah aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Teknik pengambilan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan memilih informan yang dianggap mengetahui secara langsung proses pelayanan, baik dari sisi pemberi maupun penerima layanan. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik di Kelurahan Klasaman, termasuk alur pelayanan, kecepatan layanan, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat, wawancara dilakukan kepada aparatur kelurahan dan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait tingkat kepuasan, kendala pelayanan, serta harapan terhadap inovasi pelayanan publik, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa arsip pelayanan, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses pelayanan public.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan identifikasi permasalahan pelayanan administrasi di Kelurahan Klasaman. Hasil observasi menunjukkan bahwa kendala utama meliputi kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi, rendahnya kedisiplinan sebagian masyarakat dalam melengkapi dokumen, serta perlunya peningkatan responsivitas pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut dilakukan pendampingan kepada aparatur kelurahan mengenai penyederhanaan prosedur pelayanan dan transparansi informasi. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui penyampaian informasi persyaratan administrasi dan pentingnya dokumen kependudukan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang ditandai oleh pelayanan yang lebih cepat, informasi yang lebih mudah diakses, serta meningkatnya kepuasan masyarakat berdasarkan hasil wawancara. Aparatur menjadi lebih responsif dalam memberikan pelayanan, sedangkan masyarakat mulai menunjukkan partisipasi yang lebih baik dalam memenuhi persyaratan administrasi dan mengikuti kegiatan kemasyarakatan. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL dan teori inovasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya keandalan, daya tanggap, dan transparansi dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Penerapan sistem antrean yang tertib serta penyampaian informasi yang transparan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness). Hal ini sesuai dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2016), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, inovasi yang dilakukan di Kelurahan Klasaman telah memenuhi sebagian indikator penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari sisi kepuasan masyarakat, hasil pengabdian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Klasaman tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh sikap aparatur yang ramah, pelayanan yang relatif cepat, serta minimnya keluhan dari masyarakat. Kepuasan ini muncul karena adanya kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan yang responsif dan empatik menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, dengan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam membuka kantor sesuai jam operasional dan sebagian masyarakat belum memahami pentingnya kelengkapan dokumen administrasi sehingga sering datang dengan persyaratan yang tidak lengkap. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya proses pelayanan serta menurunkan efisiensi kerja aparatur. Menurut Dwiyanto (2017), efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan aparatur, tetapi juga oleh perilaku dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui edukasi dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran administratif masyarakat.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga menunjukkan peningkatan yang terlihat dari keterlibatan aktif warga dalam berbagai kegiatan sosial seperti kerja bakti dan kegiatan kemasyarakatan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik mampu mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Osborne (2018), inovasi pelayanan publik tidak hanya berfokus pada efisiensi layanan, tetapi juga pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Namun demikian, partisipasi dalam aspek administrasi masih perlu ditingkatkan melalui pendekatan edukatif dan persuasif.

Dalam rangka menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan, Kelurahan Klasaman secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, melalui perbaikan prosedur serta peningkatan koordinasi antar aparatur. Hal ini sejalan dengan pandangan Lembaga Administrasi Negara (2021) yang menekankan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada perbaikan sistem

dan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.



Gambar 1. foto bersama Sekretaris Lurah klasaman



Gambar 2. : wawancara mahasiswa dan warga Klasaman



Grafik1. Diagram Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klasaman

Diagram berbentuk tabung menunjukkan bahwa tingkat keefektifan pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Klasaman mengalami peningkatan secara signifikan dari April 2020 hingga April 2026. Pada April 2020, tingkat keefektifan masih berada pada kisaran 40%, yang mencerminkan bahwa sistem pelayanan masih didominasi oleh metode manual sehingga proses

pelayanan cenderung lambat dan kurang efisien. Memasuki April 2021 hingga April 2022, terjadi peningkatan keefektifan pelayanan menjadi sekitar 50% hingga 60%, seiring dengan dimulainya inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem digital dan digitalisasi arsip. Pada tahap ini, aparaturnya mulai melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan serta meningkatkan kejelasan informasi kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih terstruktur dan mudah diakses.

Selanjutnya, pada April 2023 hingga April 2024, tingkat keefektifan meningkat menjadi 70% hingga 80%. Peningkatan ini dipengaruhi oleh semakin optimalnya penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi, yang berdampak pada peningkatan efisiensi kerja aparaturnya, kecepatan pelayanan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan mulai memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Pada April 2025, tingkat keefektifan mencapai 85% yang ditandai dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan maupun kegiatan sosial kemasyarakatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik mampu mendorong kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Puncaknya pada April 2026, tingkat keefektifan mencapai sekitar 90% yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Klasaman telah berjalan secara optimal. Pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan partisipasi warga Kota Sorong. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat serta penguatan sarana dan prasarana pendukung agar efektivitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di Kelurahan Klasaman, Kota Sorong, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, kepuasan masyarakat, serta partisipasi warga. Peningkatan ini didukung oleh penyederhanaan prosedur pelayanan, transparansi informasi, serta sikap responsif aparaturnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi, yang berdampak pada terhambatnya proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak Kelurahan Klasaman, Kota Sorong, atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, serta kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi aktif dalam mendukung kegiatan ini. Diharapkan sinergi yang telah terjalin dapat terus berlanjut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriani, N. (2023). *Inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat*. Jurnal Faksi, 9(3), 11-20.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Pedoman inovasi pelayanan publik*. Kementerian PANRB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Lembaga Administrasi Negara. (2021). *Inovasi pelayanan publik di Indonesia*. Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muhdar, A., Malikin, L. Q., Novitasari, E. I., dkk. (2023). *Kualitas pelayanan untuk meningkatkan eksistensi masyarakat daya saing di Kantor Pos Kabupaten Sorong*. Jurnal Faksi, 9(3), 30–41.
- Osborne, S. P. (2018). *Public service innovation: New perspectives on the public service*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Rahmayanti, N., & Nurjanah, S. (2026). *Inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Sorong*. Journal of State and Public Administration (JoSPA), 2(1).
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Ulum, S., & Dewi, S. A. (2021). Partisipasi masyarakat dalam pengembangan Desa Wisata Gamplong. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v3i1.1408>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- World Bank. (2021). *Public service delivery and governance*. World Bank.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.