Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen
Volume 10 Nomor 2, Oktober 2026
ISSN : 2614-2147 (Printed), 2657-1544 (Online)

Efektivitas Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pulau Simardan

Rosana Sihombing[a*] | Muhammad Amri[b] | Budi Antoro[c]

[a,b,c] *Program Studi Manajemen, Universitas Dharmawangsa Medan*

[*]Corresponding author: rosanasihombing771@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance effectiveness of the Head of Government Section in implementing public services for the community in Pulau Simardan Urban Village. This research uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of urban village officials, the Head of Government Section, neighborhood officials, and community members who received public services. The study focuses on task accuracy, service quality, timeliness, responsibility, responsiveness, work coordination, and obstacles in public service delivery. The results show that the performance of the Head of Government Section in public service delivery has been fairly effective. This can be seen from the implementation of government administration duties, guidance provided to the community, examination of administrative documents, and coordination with urban village officials. However, several obstacles remain, including limited facilities, inadequate written information on service procedures, network problems, and incomplete documents submitted by the community. This study concludes that the performance effectiveness of the Head of Government Section needs to be improved through better service facilities, clearer public information, stronger internal coordination, and regular service evaluation.

Keywords: Performance Effectiveness, Public Service, The Public

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pulau Simardan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan, perangkat lingkungan, dan masyarakat yang menerima pelayanan. Fokus penelitian diarahkan pada ketepatan pelaksanaan tugas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tanggung jawab, responsivitas, koordinasi kerja, serta hambatan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelayanan publik sudah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan, pemberian arahan kepada masyarakat, pemeriksaan kelengkapan berkas, serta koordinasi dengan aparatur kelurahan. Namun, pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, belum optimalnya informasi tertulis tentang prosedur pelayanan, kendala jaringan, dan kurang lengkapnya berkas yang dibawa masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan perlu ditingkatkan melalui perbaikan sarana pelayanan, penyediaan informasi yang jelas, penguatan koordinasi internal, dan evaluasi pelayanan secara berkala.

Kata kunci: Efektivitas Kinerja, Pelayanan Publik, Masyarakat

Citation:
Sihombing, R., Amri, M., & Antoro, B. (2026). Efektivitas Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pulau Simardan. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen, 10(2), 464 - 478*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, istilah pelayanan publik sering dianggap sama dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk, terkait penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, terdapat empat unsur utama, yaitu: 1) penyedia layanan, 2) penerima layanan, 3) jenis layanan, dan 4) kepuasan pelanggan (Riani, 2021).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih menunjukkan banyak kekurangan sehingga belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan lewat media massa, yang berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah. Karena tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya (Rinaldi, 2012). Pelayanan publik menjadi tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah tidak hanya dituntut hadir secara administratif, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, hak dan kewajiban, peran masyarakat, serta mekanisme pengaduan (Indonesia, 2009). Aturan ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan sekadar kegiatan rutin birokrasi, tetapi bagian dari pemenuhan hak dasar warga negara.

Peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pemerintahan difokuskan pada upaya mempermudah proses pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, merampingkan birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memastikan kepastian dalam pelayanan. Dengan peningkatan ini, diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah, seperti prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak sesuai, mekanisme yang rumit, dan biaya pelayanan yang tidak pasti, dapat diminimalisir atau dihindari (Erlianti, 2019).

Kelurahan menjadi salah satu unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pada tingkat ini, masyarakat mengurus berbagai kebutuhan administrasi seperti surat keterangan, rekomendasi administrasi kependudukan, pengantar dokumen, data kewilayahan, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Karena itu, kualitas pelayanan di kantor kelurahan sering menjadi ukuran langsung bagi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah. Kota Tanjungbalai sendiri terdiri atas 6 kecamatan dan 31 kelurahan, sedangkan Kelurahan Pulau Simardan termasuk dalam wilayah Kecamatan Datuk Bandar Timur bersama Bunga Tanjung, Semula Jadi, Selat Lancang, dan Selat Tanjung Medan.

Keberhasilan pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada peraturan, melainkan juga pada kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Oleh sebab itu, efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan perlu diteliti. Efektivitas kerja mencerminkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan waktu yang ditargetkan, serta memenuhi standar yang berlaku. Pencapaian tujuan ini menunjukkan bahwa organisasi bekerja secara efektif dan mampu bertahan (Akbar, 2026). Kinerja menentukan sejauh mana seseorang memberikan kontribusi kepada organisasi, yang meliputi jumlah output, mutu output, waktu penyelesaian output, kehadiran di tempat kerja, serta sikap yang kooperatif. Saat menjalankan tugas, aparatur menghasilkan

apa yang disebut sebagai kinerja (Suardi, 2018).

Standar pelayanan juga menjadi dasar penting dalam mengukur efektivitas kerja aparatur seperti yang tertuang dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang mengatur pedoman standar pelayanan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik (Reformasi & Republik, 2014). Standar tersebut berfungsi agar masyarakat mengetahui persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Selain itu, PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 mengatur pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan (Reformasi & Republik, 2017). Kedua regulasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik harus diukur secara jelas, bukan hanya dinilai berdasarkan persepsi aparatur.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja aparatur kelurahan masih menghadapi persoalan pada aspek kedisiplinan, kecepatan pelayanan, kompetensi, sarana pendukung, dan responsivitas. Batilmurik menemukan bahwa kinerja aparatur kelurahan berperan penting dalam efektivitas pelayanan publik, tetapi masih perlu diperkuat pada aspek disiplin kerja, kecepatan pelayanan, dan kompetensi aparatur (Batilmurik, 2025). Sementara Ratnaningsih juga menemukan bahwa efektivitas kinerja aparatur kelurahan dalam pelayanan publik dapat terhambat oleh kualitas kerja yang belum optimal, keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet yang lambat, serta tingkat kehadiran aparatur yang belum disiplin (Ratnaningsih, 2020).

Penelitian Ayuning, Irawaty, dan Siddha menunjukkan bahwa efektivitas kinerja aparatur sipil negara di kantor kelurahan dapat dilihat dari kecepatan, kemampuan, kerapian, dan pendelegasian tugas. Temuan tersebut menegaskan bahwa efektivitas pelayanan di tingkat kelurahan tidak hanya bergantung pada jumlah pegawai, tetapi juga pada cara aparatur mengatur pekerjaan, membagi tugas, memahami prosedur, dan merespons kebutuhan masyarakat (Ayuning et al., 2025).

Kelurahan Pulau Simardan sebagai bagian dari Kecamatan Datuk Bandar Timur memiliki peran langsung dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus berjalan efektif karena masyarakat membutuhkan kepastian waktu, kejelasan prosedur, dan sikap aparatur yang responsif. Namun, efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan masih perlu diteliti secara khusus agar dapat diketahui bagaimana pelaksanaan tugasnya dalam pelayanan publik, apa saja faktor pendukungnya, dan hambatan apa yang muncul dalam proses pelayanan kepada Masyarakat.

Penelitian ini penting karena kajian terdahulu lebih banyak membahas kinerja aparatur kelurahan secara umum. Belum banyak penelitian yang secara khusus menempatkan Kepala Seksi Pemerintahan sebagai fokus utama, terutama dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pulau Simardan. Padahal, jabatan ini memiliki fungsi teknis yang dekat dengan pelayanan pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian, penelitian berjudul "Efektivitas Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pulau Simardan" perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas kerja aparatur pada tingkat kelurahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada menjawab pertanyaan seperti siapa, apa, di mana, dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi. Penelitian ini kemudian dikaji secara mendalam untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari peristiwa tersebut. Secara singkat, metode deskriptif kualitatif menggunakan

pendekatan kualitatif sederhana dengan pola induktif, yakni dimulai dengan pengamatan proses atau peristiwa yang kemudian menghasilkan generalisasi atau kesimpulan dari proses tersebut (Yuliani, 2018). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pulau Simardan. Pendekatan kualitatif sesuai digunakan untuk meneliti proses kerja aparatur, pola pelayanan, hambatan pelayanan, serta respons masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sugiyono menjelaskan bahwa metode penelitian dapat digunakan dalam bentuk kuantitatif, kualitatif, dan penelitian pengembangan sesuai dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2010).

Lokasi penelitian ini berada di Kelurahan Pulau Simardan, Kecamatan Datuk Bandar Timur, Kota Tanjungbalai. Pemilihan lokasi dilakukan karena Kelurahan Pulau Simardan merupakan salah satu unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan administrasi pemerintahan. Penelitian ini berfokus pada efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam menjalankan tugas pelayanan publik, terutama pada pelayanan administrasi, koordinasi pemerintahan, respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan penyelesaian pelayanan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder (Alir, 2005). Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan penelitian, observasi kegiatan pelayanan, serta tanggapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen kelurahan, struktur organisasi, arsip pelayanan, data kependudukan, buku register pelayanan, peraturan pelayanan publik, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pemerintahan.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Lenaini, 2021). Informan dalam penelitian ini meliputi Lurah Pulau Simardan, Kepala Seksi Pemerintahan, pegawai/staf kelurahan, kepala lingkungan, serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kelurahan Pulau Simardan. Informan tersebut dipilih karena memiliki informasi langsung mengenai proses pelayanan publik dan kinerja Kepala Seksi Pemerintahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan publik di kantor kelurahan, termasuk alur pelayanan, sikap aparatur, waktu pelayanan, kedisiplinan, dan respons terhadap masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh data yang mendalam, tetapi tetap sesuai dengan fokus penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara, seperti dokumen pelayanan, foto kegiatan, daftar hadir, buku agenda, dan arsip administrasi (Data, 2014).

Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelayanan publik. Efektivitas kinerja dilihat dari beberapa indikator, yaitu ketepatan pelaksanaan tugas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tanggung jawab, responsivitas, koordinasi kerja, dan kemampuan menyelesaikan hambatan pelayanan. Pengukuran fokus ini juga mengacu pada prinsip standar pelayanan publik. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta maklumat pelayanan (Reformasi & Republik, 2014).

Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan unsur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 mengatur pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik (Reformasi & Republik, 2017). Aturan ini dapat menjadi acuan dalam melihat kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar hasil penelitian mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model analisis ini sejalan dengan pendekatan Miles, Huberman, dan Saldaña yang menjelaskan analisis data kualitatif sebagai proses pengelolaan data untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami fenomena penelitian (Miles et al., 2013).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, pegawai kelurahan, kepala lingkungan, dan masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan teknik ini, data yang diperoleh dapat diuji kebenarannya sehingga hasil penelitian lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian sejenis juga banyak menggunakan metode deskriptif kualitatif. Ratnaningsih meneliti efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (Ratnaningsih, 2020). Batilmurik juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi kinerja aparatur kelurahan terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan (Batilmurik, 2025).

Fokus Penelitian

Tabel 1. Fokus Penelitian

Fokus Penelitan	Indikator	Sumber Data
Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan	Ketepatan Tugas, Tanggung Jawab, Disiplin, Koordinasi Kerja	Lurah, Kasi Pemerintahan, Staf Kelurahan
Pelayanan Publik	Prosedur, Waktu Pelayanan, Sikap Aparatur, Kejelasan Informasi	Masyarakat Pengguna Layanan
Efektivitas Pelayanan	Kesesuaian Target, Ketepatan Waktu, Kualitas Hasil, Kepuasan Masyarakat	Observasi, Wawancara, Dokumen Pelayanan
Faktor Pendukung	Sarana Prasarana, Kerja Sama Pegawai, Pengalaman Aparatur	Aparatur Kelurahan
Faktor Penghambat	Keterbatasan Fasilitas, Kurangnya Informasi, Kendala Administrasi	Aparatur Dan Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pulau Simardan dilakukan melalui kegiatan administrasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Peran Penyedia layanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan publik harus mampu memprediksi kondisi masyarakat di masa mendatang dalam kaitannya dengan permintaan produk pelayanan publik. Adaptasi serta adopsi sistem pada pelayanan publik untuk menemukan bentuk terbaik menjadi hal yang biasa dilakukan serta dengan adanya inovasi pada bidang pelayan guna mengakomodir kebutuhan saat ini dan masa yang akan datang (Salma & Nawangsari, 2022).

Pelayanan tersebut meliputi pengurusan surat pengantar, surat keterangan, administrasi kependudukan, data wilayah, serta pelayanan lain yang berkaitan dengan tugas pemerintahan kelurahan. Dalam struktur kerja kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan memiliki peran penting karena bertugas membantu lurah dalam melaksanakan urusan administrasi pemerintahan. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 55 Tahun 2016 mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja kelurahan sebagai pedoman pelaksanaan tugas dan peningkatan kinerja kelurahan (Biro, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu ketepatan pelaksanaan tugas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tanggung jawab, responsivitas, koordinasi, dan kemampuan menyelesaikan hambatan pelayanan.

Dari Aspek Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan sudah berjalan cukup baik karena masyarakat memperoleh arahan mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Aparatur kelurahan berupaya memberi penjelasan kepada masyarakat yang belum memahami alur administrasi. Namun, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan pada aspek kejelasan informasi tertulis, keteraturan arsip, serta penyediaan informasi pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat. Hal ini penting karena standar pelayanan publik perlu memuat persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, serta evaluasi kinerja pelayanan. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengatur pedoman standar pelayanan sebagai acuan penyelenggara pelayanan publik (Reformasi & Republik, 2014).

Masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat seiring dengan perkembangan teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan (Dwimawanti., 2004).

Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama:

1. Bukti Fisik (*Tangible*): Ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang diperlukan dalam proses pelayanan.
2. Empati (*Empathy*): Sikap personal atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan kesulitan konsumen, termasuk komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan berinteraksi.
3. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan kepercayaan yang ditunjukkan dalam interaksi untuk menghilangkan keraguan pelanggan dan memberikan rasa aman.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Keinginan dan kesiapan karyawan untuk membantu dan

memberikan layanan yang dibutuhkan konsumen.

5. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu, konsisten sesuai jadwal, dan tanpa kesalahan, sehingga dapat dipercaya (Hardy et al., 2024).

Aspek Kualitas Kerja

Keberhasilan sebuah organisasi publik diukur dari kemampuan menciptakan dan mengembangkan perilaku pegawai untuk memastikan bahwa tugas, fungsi, tanggung jawab, serta tujuan organisasi telah tercapai secara optimal melalui kualitas kerja yang dihasilkan (Muazansyah, 2018). Pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai sangat berhubungan dengan kualitas kerja mereka. Karena ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang seiring waktu, sebuah organisasi yang ingin tetap relevan harus menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Hal utama yang perlu dilakukan adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan sumber daya manusianya. Pasalnya, latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja saja tidak cukup untuk memastikan SDM memiliki kualitas kerja yang mampu bersaing di era modern ini (Ceswirdani., Sjafitri., & Candra., 2017).

Aspek Ketepatan Waktu

Salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau waktu yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan terhadap pemerintah, serta menunjukkan profesionalitas aparatur.

Pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Pulau Simardan meliputi berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi kependudukan, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, legalisasi dokumen, serta berbagai layanan administratif lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di tingkat kelurahan menjadi salah satu indikator yang mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketetepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia (Nafisatul & Agus, 2020). Pelayanan administrasi umumnya dapat diselesaikan apabila persyaratan masyarakat sudah lengkap dan pejabat yang berwenang berada di tempat. Namun, pelayanan dapat mengalami keterlambatan apabila terdapat kendala seperti berkas yang belum lengkap, pejabat terkait sedang mengikuti kegiatan luar kantor, jaringan internet tidak stabil, atau masyarakat belum memahami syarat administrasi.

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan proses administrasi dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang jelas. Pelayanan yang tepat waktu pada Kantor Lurah Pulau Simardan memberikan beberapa manfaat: 1) meningkatkan kepuasan masyarakat; 2) mengurangi biaya waktu bagi masyarakat; 3) meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah; 4) mendorong profesionalisme aparatur.

Dalam pelayanan administrasi kelurahan, ketepatan waktu mencakup: 1) waktu penerimaan

permohonan; 2) waktu pemeriksaan dokumen; 3) waktu proses administrasi; 4) waktu penyelesaian dan penyerahan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja Kepala Seksi Pemerintahan pada Kantor Lurah Pulau Simardan, tetapi juga oleh kelengkapan dokumen, koordinasi internal, dan dukungan fasilitas kerja.

Untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan pada Kantor Lurah Pulau Simardan, beberapa strategi yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pemerintahan adalah:

1. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan:

   Mengurangi tahapan yang tidak diperlukan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah.
2. Peningkatan Kompetensi Pegawai

   Melalui:
   - Pelatihan administrasi;
   - Pelatihan teknologi informasi;
   - Peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan.
3. Pengembangan Pelayanan Digital

   Penerapan sistem digital dapat membantu:
   - Pengajuan layanan;
   - Pengecekan status dokumen;
   - Penyimpanan arsip.
4. Monitoring dan Evaluasi

   Pelayanan Evaluasi secara berkala diperlukan untuk mengetahui:
   - Rata-rata waktu penyelesaian pelayanan;
   - Kendala yang terjadi;
   - Tingkat kepuasan masyarakat.

Aspek Tanggungjawab

Kepala Seksi Pemerintahan memiliki tanggung jawab utama dalam mendukung pelaksanaan fungsi pemerintahan di tingkat kelurahan. Tanggung jawab tersebut tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan administratif, tetapi juga mencakup koordinasi, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa bentuk tanggung jawab Kepala Seksi Pemerintahan meliputi:.

1. Pengelolaan Administrasi Pemerintahan

   Kepala Seksi Pemerintahan bertanggung jawab memastikan administrasi pemerintahan berjalan secara tertib, termasuk:
   - Pengelolaan data kependudukan;
   - Penyusunan dokumen pemerintahan;
   - Pengelolaan arsip;
   - Penyediaan informasi pemerintahan.

   Administrasi yang tertib menjadi dasar bagi kelancaran pelayanan Masyarakat.
2. Koordinasi Pelaksanaan Tugas Pemerintahan

   Kepala Seksi Pemerintahan memiliki fungsi koordinasi dengan:

- Lurah;
- Sekretaris Kelurahan;
- Seksi lainnya;
- Instansi terkait.

Koordinasi diperlukan agar pelaksanaan program pemerintahan berjalan sesuai tujuan

3. Pengawasan terhadap Pelaksanaan Pelayanan

   Tanggung jawab Kepala Seksi Pemerintahan juga mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

   Pengawasan dilakukan melalui:

   - Monitoring pekerjaan staf;
   - Pemeriksaan dokumen;
   - Evaluasi pelayanan

Tanggung jawab seorang Kepala Seksi Pemerintahan berkaitan erat dengan profesionalisme aparatur. Profesionalisme ditunjukkan melalui kedisiplinan dalam bekerja, ketelitian administrasi, kemampuan menyelesaikan masalah dan komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Akuntabilitas juga menjadi aspek penting karena setiap pekerjaan pemerintahan harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun moral.

Aspek Responsivitas

Responsivitas Kepala Seksi Pemerintahan dapat dilihat dari kemampuan dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberikan tanggapan terhadap permasalahan, serta mengambil tindakan penyelesaian secara efektif. Kepala Seksi Pemerintahan memiliki peran penting sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah kelurahan. Responsivitas tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan administrasi, tetapi juga melalui kemampuan memahami kondisi masyarakat dan memberikan solusi sesuai kewenangan yang dimiliki.

Beberapa bentuk responsivitas Kepala Seksi Pemerintahan meliputi:

1. Kemampuan Mengidentifikasi Kebutuhan Masyarakat

   Kepala Seksi Pemerintahan harus mampu memahami berbagai kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan urusan pemerintahan.

   Contohnya:

   - Kebutuhan dokumen administrasi;
   - Permasalahan data kependudukan;
   - Kebutuhan informasi pelayanan;
   - Penyelesaian permasalahan sosial masyarakat.

   Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang tepat sasaran.

2. Kecepatan Memberikan Tanggapan Pelayanan

   Responsivitas terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat. Bentuk respons cepat antara lain:

   - Memberikan informasi yang jelas;
   - Membantu melengkapi persyaratan administrasi;

- Mengarahkan masyarakat kepada pihak yang berwenang;
- Menyelesaikan permasalahan sesuai prosedur.

Pelayanan yang cepat dapat mengurangi ketidakpastian masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah kelurahan

3. Kemampuan Menyelesaikan Permasalahan
   Kepala Seksi Pemerintahan tidak hanya menjalankan administrasi, tetapi juga berperan dalam penyelesaian masalah yang muncul dalam masyarakat. Kemampuan penyelesaian masalah mencakup:
   - Analisis permasalahan;
   - Koordinasi dengan pihak terkait;
   - Pengambilan keputusan;
   - Tindak lanjut pelayanan

Aspek Koordinasi

Koordinasi Kepala Seksi Pemerintahan merupakan proses penting dalam memastikan seluruh kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan berjalan secara efektif. Koordinasi dilakukan melalui beberapa bentuk kegiatan:.

1. Koordinasi Internal dengan Aparatur Kelurahan
   Kepala Seksi Pemerintahan melakukan koordinasi dengan: lurah, sekretaris kelurahan, kepala seksi lainnya dan staf administrasi. Koordinasi internal bertujuan untuk menyampaikan informasi, membagi tugas, menyelesaikan permasalahan dan memastikan pekerjaan berjalan sesuai rencana. Komunikasi yang baik antar pegawai menjadi dasar terciptanya kerja sama organisasi yang efektif.
2. Koordinasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pemerintahan
   Kepala Seksi Pemerintahan berperan dalam mengoordinasikan berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan urusan pemerintahan. Bentuk koordinasi meliputi pengecekan kelengkapan administrasi, penyampaian informasi pelayanan, penyelesaian kendala Masyarakat dan koordinasi dengan instansi terkait. Koordinasi yang efektif dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi
3. Koordinasi dengan Instansi Eksternal
   Selain koordinasi internal, Kepala Seksi Pemerintahan juga melakukan hubungan kerja dengan pihak luar, seperti kecamatan, dinas terkait, lembaga Masyarakat dan pihak lainnya. Koordinasi eksternal diperlukan ketika permasalahan masyarakat membutuhkan penyelesaian lintas organisasi.

Faktor Pendukung

Beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pemerintahan antara lain:

1. Dukungan Lurah
   Arahan dan dukungan pimpinan menjadi faktor penting dalam memastikan koordinasi dan pelaksanaan tugas berjalan baik.
2. Kerja Sama Antar Pegawai

Hubungan kerja yang baik antarpegawai membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan.

3. Kompetensi Aparatur
   Pemahaman terhadap administrasi pemerintahan membantu pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif.
4. Ketersediaan Sarana Kerja
   Fasilitas seperti komputer, jaringan internet, dan sistem administrasi mendukung kelancaran pekerjaan

Faktor tersebut membantu proses pelayanan agar tetap berjalan meskipun masih terdapat keterbatasan

Faktor Penghambat

Beberapa hambatan yang ditemukan antara lain:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
   Jumlah pegawai yang terbatas dapat menyebabkan beban kerja meningkat.
2. Banyaknya Tugas Administratif
   Beban administrasi yang tinggi dapat mengurangi waktu untuk melakukan fungsi koordinasi dan pengawasan.
3. Perubahan Regulasi
   Perubahan kebijakan pemerintah membutuhkan kemampuan adaptasi aparatur.
4. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi
   Belum optimalnya digitalisasi administrasi dapat memperlambat proses kerja

Hambatan ini dapat memperlambat pelayanan dan mengurangi tingkat kepuasan Masyarakat

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pulau Simardan sudah berjalan, tetapi masih perlu ditingkatkan pada aspek kecepatan, kejelasan informasi, dan dukungan sarana pelayanan. Efektivitas kinerja tidak cukup dilihat dari kehadiran aparatur di kantor. Efektivitas harus dilihat dari kemampuan aparatur mencapai tujuan pelayanan, menyelesaikan tugas sesuai prosedur, dan memberi manfaat nyata kepada masyarakat.

Temuan ini sesuai dengan konsep efektivitas yang dikemukakan Ade Risna Sari, yaitu efektivitas pelayanan kepada masyarakat menjadi perhatian bagi setiap lembaga pemerintah daerah (Sari, 2021). Dalam konteks kelurahan, tujuan tersebut berupa pelayanan administrasi yang cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dapat disebut efektif apabila pelayanan berjalan sesuai tugas, masyarakat memperoleh kepastian prosedur, dan dokumen pelayanan dapat diselesaikan secara tepat.

Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan juga berkaitan dengan konsep kinerja menurut Fauzi, yaitu suatu hasil yang dicapai sebagai akibat dari perbuatan atau tindakan yang dilakukan (Fauzi, 2020). Pada pelayanan kelurahan, hasil kerja tidak hanya berbentuk dokumen administrasi, tetapi juga kualitas interaksi aparatur dengan masyarakat. Sikap ramah, responsif, teliti, dan komunikatif menjadi bagian dari kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Batilmurik yang menemukan bahwa kinerja aparatur kelurahan dalam pelayanan publik umumnya dapat berjalan cukup

baik, tetapi masih perlu ditingkatkan pada aspek disiplin kerja, kecepatan pelayanan, dan kompetensi aparatur (Batilmurik, 2025). Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya koordinasi internal dan pemanfaatan sarana pendukung pelayanan.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ratnaningsih tentang efektivitas kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik (Ratnaningsih, 2020). Penelitian tersebut menemukan bahwa efektivitas pelayanan dapat terhambat oleh kualitas kerja yang belum optimal, keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet yang lambat, serta kedisiplinan aparatur. Faktor pendukungnya meliputi ketersediaan komputer, kerja sama pegawai, dan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas.

Penelitian Ayuning, Irawaty, dan Siddha juga mendukung temuan ini. Mereka meneliti efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan (Ayuning et al., 2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kinerja aparatur perlu dilihat dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan dan menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kelurahan Pulau Simardan, Kepala Seksi Pemerintahan memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi pemerintahan. Jika Kepala Seksi Pemerintahan mampu menjalankan koordinasi, mengatur alur pelayanan, memberi arahan kepada staf, dan merespons kebutuhan masyarakat dengan baik, maka pelayanan publik akan lebih efektif. Namun, apabila masih terdapat kendala pada informasi pelayanan, sarana kerja, dan kecepatan penyelesaian dokumen, maka kualitas pelayanan belum mencapai kondisi optimal.

Berdasarkan pembahasan tersebut, efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dapat ditingkatkan melalui beberapa langkah. *Pertama*, kelurahan perlu menyediakan informasi pelayanan secara tertulis dan mudah dilihat masyarakat. *Kedua*, aparatur perlu memperjelas alur pelayanan agar masyarakat tidak bingung. *Ketiga*, sarana pelayanan seperti komputer, jaringan internet, arsip, dan ruang tunggu perlu ditingkatkan. *Keempat*, koordinasi antara Kepala Seksi Pemerintahan, lurah, staf, dan kepala lingkungan perlu diperkuat. *Kelima,* kelurahan perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala dengan memperhatikan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pulau Simardan dapat dikatakan berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kinerja tersebut perlu terus diperbaiki agar pelayanan publik di tingkat kelurahan semakin cepat, jelas, tertib, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pulau Simardan sudah berjalan cukup efektif, tetapi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Efektivitas tersebut terlihat dari pelaksanaan tugas pemerintahan, pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemberian arahan kepada masyarakat, koordinasi dengan aparatur kelurahan, serta tanggung jawab dalam membantu penyelesaian pelayanan administrasi. Kepala Seksi Pemerintahan memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik di tingkat kelurahan. Peran tersebut sesuai dengan kedudukan kelurahan sebagai perangkat pemerintah yang dekat dengan masyarakat.

Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 55 Tahun 2016 mengatur tugas, fungsi, dan tata kerja kelurahan, termasuk pelaksanaan urusan pemerintahan di tingkat kelurahan. Pelayanan publik juga harus mengacu pada prinsip pelayanan yang tertib, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Efektivitas kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu ketepatan pelaksanaan tugas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tanggung jawab, responsivitas, dan koordinasi kerja. Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila aparatur mampu memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur, serta merespons kebutuhan masyarakat secara cepat.

Hal ini sejalan dengan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang menegaskan pentingnya standar pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik. Walaupun pelayanan sudah berjalan, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperbaiki. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sarana prasarana, belum optimalnya informasi tertulis mengenai prosedur pelayanan, kendala jaringan atau sistem administrasi, serta masih adanya masyarakat yang datang tanpa membawa berkas lengkap. Kondisi tersebut dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Batilmurik yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kelurahan dipengaruhi oleh kinerja aparatur, koordinasi, dan dukungan sarana pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ratnaningsih yang menunjukkan bahwa efektivitas kinerja aparatur kelurahan dapat terhambat oleh kualitas kerja, keterbatasan fasilitas, jaringan internet, dan kedisiplinan aparatur. Berdasarkan kesimpulan tersebut, Kelurahan Pulau Simardan perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi pelayanan yang jelas, perbaikan sarana kerja, penguatan koordinasi internal, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Evaluasi tersebut dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat agar pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan,

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, S. E. E. & S. A. (2026). Pengaruh Efisiensi Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, *2*.

Alir, D. (2005). Metodelogi penelitian. *Jakarta: PT Rajawali Prees*.

Ayuning, B., Irawati, T., & Siddha. (2025). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, *02*(01).

Batilmurik, R. (2025). Evaluasi Kinerja Aparatur Kelurahan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Ardipura Kota Jayapura. *Journal of Governance and Policy Innovation*, *5*(2), 132–137.

Biro, H. (2016). *Peraturan Walikota Tanjungbalai No 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan pada Pemerintah Kota Tanjungbalai*. *0623*, 1–11.

Ceswirdani., Sjafitri., & Candra., Y. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kerja Terhadap

Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 8*.

Data, A. (2014). Teknik Pengumpulan Data. *Jurnal Pendidikan Mipa Susunan Redaksi*, *4*.

Dwimawanti., I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 109–116.

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*.

Fauzi, A. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press.

Hardy, S. M., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Tunggu di Klinik Pratama : Systematic Review. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*, 3838–3847.

Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tentang Pelayanan Publik*.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *6*(1), 33–39.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3/E.*

Muazansyah, I. (2018). PENGARUHKEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, *21*, 49–61.

Nafisatul, A., & Agus, K. Y. C. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, *14*, 35–39.

Ratnaningsih, T. (2020). EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN TANAH MERAH KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA. *EJournal Ilmu Pemerintahan*.

Reformasi, & Republik, B. (2014). *Permen PAN RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*.

Reformasi, & Republik, B. (2017). *Permen PANRB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(11), 2443–2452.

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1).

Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, *13*(2), 170–178.

Sari, A. R. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Penerbit NEM.

Suardi. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja , Komunikasi , Kepemimpinan Dan Mutasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tanjungbalai. *Jurnal Bisnis Net*, *1*(1), 1–9.

Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.

Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *QUANTA: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, *2*(2), 83–91. https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497