



## Analysis of Public Perception Regarding Public Service Information in Helvetia Village

### Analisis Persepsi Masyarakat Perihal Informasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Helvetia

Risda Mega Riana Br Sembiring<sup>1)</sup>; Miftha Rizkina<sup>2)</sup>; Ayu Kurnia Sari<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: <sup>1)</sup> [risdamegariana6@gmail.com](mailto:risdamegariana6@gmail.com); <sup>2)</sup> [rizkinamiftha@ymail.com](mailto:rizkinamiftha@ymail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [30 Februari 2026]

Revised [05 April 2026]

Accepted [07 April 2026]

#### KEYWORDS

Public Perception; Public  
Service Information System;  
Good Governance.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat perihal efektivitas penyampaian informasi pelayanan publik di Kelurahan Helvetia melalui sistem informasi hibrida (papan pengumuman dan WhatsApp) berdasarkan kerangka *Good Governance* (Transparansi dan Akuntabilitas). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data triangulasi yang meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sistem penyaluran informasi cenderung kurang baik, yang memicu fenomena "bolak-balik" warga. Kegagalan ini disebabkan oleh dua faktor struktural: kegagalan transparansi karena sistem tidak menyediakan konten informasi yang spesifik-situasional, serta krisis akuntabilitas akibat ketidakkonsistenan aparat dalam menepati janji tindak lanjut pasca-layanan. Nilai dari penelitian ini terletak pada identifikasi bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan media, tetapi pada kualitas konten substantif dan kepastian akuntabilitas proses layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi aparat tingkat kelurahan dalam merancang strategi komunikasi publik yang lebih responsif.

#### ABSTRACT

This study aims to analyze public perception regarding the effectiveness of public service information delivery in Helvetia Village through a hybrid information system (announcement boards and WhatsApp) based on the Good Governance framework (Transparency and Accountability). The method used is descriptive qualitative with triangulation data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The results indicate that public perception of the information delivery system tends to be poor, triggering the "back-and-forth" (bolak-balik) phenomenon among residents. This failure is caused by two structural factors: transparency failure because the system does not provide specific-situational information content, and an accountability crisis due to the inconsistency of officials in fulfilling post-service follow-up promises. The value of this research lies in identifying that service effectiveness depends not only on media availability but on the quality of substantive content and the certainty of service process accountability. This study contributes to village-level officials in designing more responsive public communication strategies.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi indikator kepercayaan publik terhadap negara. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan birokrasi, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat memahami informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses akan mempermudah warga menyelesaikan urusan administrasi, sementara informasi yang tidak lengkap atau sulit dipahami dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja aparat pemerintah.

Efektivitas pelayanan publik di era modern sangat bergantung pada kualitas sistem informasi yang digunakannya. Sistem informasi, dalam hal ini, tidak hanya merujuk pada teknologi digital, tetapi pada keseluruhan mekanisme baik formal maupun informal yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan informasi krusial kepada masyarakat. Informasi yang jelas dan mudah diakses melalui sistem yang andal memungkinkan warga menyelesaikan urusan administrasi secara efisien. Sebaliknya, kegagalan sistem dalam menyebarkan informasi akan menimbulkan kebingungan, keterlambatan, dan membangun persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

Masalah penelitian ini berfokus pada kegagalan sistem informasi pelayanan publik di Kelurahan Helvetia, Medan. Sebagai unit pemerintahan yang melayani 15.450 jiwa dengan latar belakang pendidikan dan penguasaan teknologi yang beragam, kelurahan ini menyediakan berbagai layanan vital. Layanan dengan permintaan tertinggi adalah surat keterangan penghasilan, yang krusial untuk pengajuan BPJS, beasiswa, dan bantuan sosial (Badan Pusat Statistik, 2024).

Keberhasilan suatu program atau sistem di tingkat masyarakat sangat bergantung pada seberapa jauh tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh warga setempat. Oleh karena itu, penelitian

yang mengukur pemahaman masyarakat terhadap informasi yang berlaku di lingkungan mereka menjadi krusial untuk memastikan sistem berjalan efektif (Aliah & Rizkina, 2023)

Secara teknis, Kelurahan Helvetia telah menerapkan sistem informasi campuran: (1) saluran konvensional melalui papan pengumuman fisik, dan (2) saluran digital melalui WhatsApp dan Instagram kantor. Namun, implementasi sistem ini tidak efektif. Observasi lapangan menunjukkan bahwa banyak warga, khususnya kelompok usia menengah ke atas, tidak memanfaatkan sistem informasi formal tersebut dan memilih datang langsung ke kantor hanya untuk bertanya.

Disfungsi sistem informasi ini menimbulkan permasalahan yang nyata di lapangan: banyak warga datang tanpa membawa berkas persyaratan yang lengkap, bahkan dokumen dasar seperti fotokopi KTP atau Kartu Keluarga. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang dan menimbulkan persepsi di kalangan warga bahwa pelayanan kelurahan lambat dan tidak efisien. Terdapat kesenjangan yang jelas antara mandat normatif (seperti amanat Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik) dan realitas implementasi sistem informasi di kelurahan.

## LANDASAN TEORI

### Good Governance

Good Governance menjadi dasar fundamental dalam memahami kualitas pelayanan publik. Menurut (United Nations Development Programme, 1997) tata kelola yang baik adalah proses pengelolaan sumber daya publik yang berlandaskan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip-prinsip ini menekankan bahwa penyelenggaraan layanan harus terbuka, efisien, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan dan evaluasi. Transparansi adalah perwujudan utama dari prinsip ini, yang menuntut ketersediaan informasi yang akurat, lengkap, dan relevan sebagai kunci percepatan penerapan tata kelola yang baik (Rahimallah & Ricky, 2023).

### Teori Persepsi

Secara fundamental, teori Persepsi menjelaskan mekanisme kognitif bagaimana individu memproses, memahami, dan memberikan makna definitif terhadap semua informasi yang diterimanya. Menurut (Rakhmat, 2007) proses ini adalah mekanisme internal yang dinamis, di mana seseorang secara aktif melakukan tiga tahap esensial: memilih, mengorganisir, dan menginterpretasi stimulus yang ada di lingkungan guna menciptakan gambaran dunia yang koheren dan bermakna.

Penelitian ini berpusat pada analisis Persepsi Masyarakat, yang memiliki validitas tinggi dalam berbagai disiplin ilmu sosial. Penggunaan konsep persepsi telah meluas sebagai metode yang relevan dan teruji untuk menilai kualitas layanan birokrasi di tingkat lokal (Aliah & Rizkina, 2023). Dalam implementasinya pada konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat dibentuk oleh sintesis dari pengalaman interaksi langsung, manifestasi sikap oleh aparat pelaksana, transparansi dan kejelasan informasi yang disajikan, serta kesesuaian krusial antara harapan yang dimiliki dengan realitas layanan yang diterima.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat antara lain pengalaman masa lalu, latar belakang pendidikan, kebutuhan informasi, dan lingkungan sosial. Variasi demografis masyarakat menjadi faktor penting; misalnya, kelompok usia lanjut lebih mempercayai informasi tatap muka. Penelitian terdahulu menegaskan peran faktor-faktor pembentuk persepsi. (Fahroji et al., 2018) menemukan bahwa prosedur yang berbelit-belit dan kurangnya kejelasan informasi menjadi penyebab rendahnya persepsi masyarakat. (Pujiastuti, 2021) menegaskan bahwa kepastian waktu, akurasi informasi, serta sikap sopan aparat menjadi faktor utama pembentuk persepsi positif. (Sary et al., 2022) menyoroti pentingnya konsistensi dan disiplin aparatur dalam memberikan layanan publik. (Prakarsa, 2023) menunjukkan bahwa empati aparat dan komunikasi interpersonal memegang peran besar dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Kajian terdahulu mengenai implementasi sistem informasi pelayanan publik menunjukkan spektrum hasil yang beragam. Model yang sukses, seperti sistem digital penuh SIPRAJA di Sidoarjo, terbukti efektif dalam meningkatkan Transparansi dan menghilangkan kebutuhan warga untuk bolak-balik (A.C Yosephine & Tukiman, 2024)

Namun, kegagalan seringkali terjadi pada sistem informasi yang kurang terintegrasi atau *hybrid*. Sistem Informasi Desa (SID), misalnya, sering mengalami kendala karena kurangnya sosialisasi dan pelatihan (Kurniawati & Mursyidah, 2023). Selain itu, masalah Transparansi terletak pada kualitas implementasi, di mana kualitas dan relevansi informasi yang disajikan sistem cenderung rendah karena gagal menyajikan data terbaru dan persyaratan spesifik (Rahayu et al., 2021). Kegagalan juga muncul pada media sederhana, di mana pengelolaan komunikasi pada WhatsApp dan papan informasi tidak optimal dalam sistem pengaduan dan penyampaian informasi (Angelica et al., 2025). Berdasarkan kajian

terhadap literatur yang ada, kesenjangan penelitian (*research gap*) utama yang diatasi oleh studi ini adalah belum adanya analisis yang memadai mengenai interaksi antara gagalnya Transparansi konten dengan krisis Akuntabilitas pasca-layanan dalam konteks sistem informasi hibrida di tingkat Kelurahan. Studi terdahulu cenderung fokus pada masalah teknis, sosialisasi, atau kritik kinerja umum.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam faktor-faktor dan kendala apa saja yang menyebabkan masyarakat di Kelurahan Helvetia lebih memilih datang langsung ke kantor (sebagai indikasi kegagalan sistem). Fokus analisis ini dikhususkan pada masalah spesifisitas konten (kegagalan Transparansi) dan konsistensi tindak lanjut yang dijanjikan (kegagalan Akuntabilitas), untuk memahami bagaimana interaksi kedua kegagalan ini merusak persepsi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif (Descriptive Qualitative Research). Metode ini dipilih karena tujuannya adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara holistik dan mendalam mengenai fenomena pembentukan persepsi masyarakat terhadap efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kelurahan Helvetia. Penelitian ini tidak bersifat eksperimental (experimental), studi review, maupun berbasis simulasi (simulation based), melainkan berbasis studi lapangan kualitatif.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Kelurahan Helvetia, Medan. Pemilihan subjek penelitian menggunakan teknik Purposive Sampling, dengan total 5 (lima) informan kunci yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung mereka terhadap pelayanan publik. Informan tersebut terdiri dari 2 (dua) Aparatur Kelurahan (Staf Pengelola Data dan Informasi serta Fasilitator Pemerintah) dan 3 (tiga) Masyarakat pengguna layanan. wawancara mendalam dilakukan kepada aparaturnya dan warga pengguna layanan untuk menggali pandangan dari sisi penyedia dan penerima layanan langsung. Asumsi dasar penelitian ini adalah bahwa kegagalan Sistem informasi pelayanan publik yang diamati di lapangan (inefisiensi dan bolak-balik) berakar pada kegagalan memenuhi prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam kerangka Good Governance. Untuk menjamin Keabsahan Data, penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi Teknik (Method Triangulation). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan memverifikasi informasi yang sama melalui tiga teknik pengumpulan data yang berbeda: (1) Hasil Wawancara warga tentang persyaratan spesifik diverifikasi dengan (2) Hasil Observasi terhadap isi papan pengumuman, dan didukung oleh (3) Data Dokumentasi resmi kelurahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini diperoleh melalui triangulasi teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, terhadap 5 informan kunci (Aparatur dan Masyarakat pengguna layanan). Data yang terkumpul dianalisis secara tematik berdasarkan model Miles, Huberman, dan Saldana.

**Tabel 1. Profil Informan Penelitian**

No	Nama	Usia	Katagori	Jabatan/Pekerjaan	Pendidikan
1	Helvy Sinaga	29 Tahun	Aparatur Kelurahan	Fasilitator Pemerintah	S1
2	Indah Putri	27 Tahun	Aparatur Kelurahan	Pengelola Data dan Informasi	S1
3	Parlin	44 Tahun	Masyarakat	Buruh Harian Lepas	SMK
4	Pretty	30 Tahun	Masyarakat	Ibu rumah Tangga	SMA
5	Zulia	41 Tahun	Masyarakat	Buruh Harian Lepas	SMP

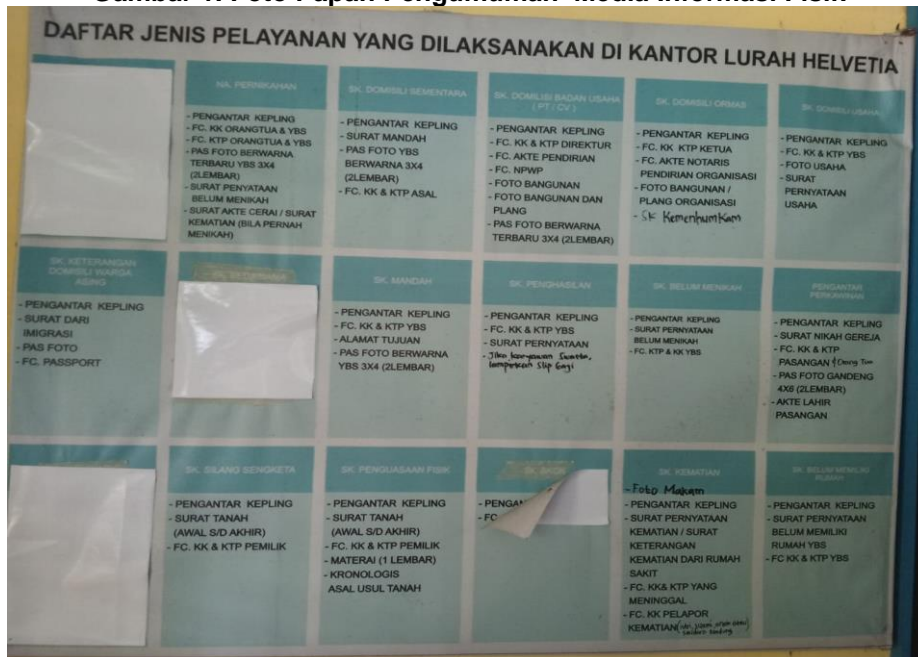
Source: Data Processed, 2025

Berdasarkan data profil informan pada Tabel 1 di atas, terlihat adanya keberagaman latar belakang pendidikan dan usia yang secara langsung memengaruhi cara masyarakat memproses informasi pelayanan publik. Pembahasan berikut mengidentifikasi akar permasalahan tersebut berdasarkan kerangka teori *Good Governance* (Transparansi dan Akuntabilitas). Pembahasan ini bertujuan mengidentifikasi akar permasalahan yang membentuk persepsi masyarakat perihal informasi pelayanan publik dan dijustifikasi berdasarkan kerangka teori *Good Governance* (Transparansi dan Akuntabilitas). Berdasarkan analisis data tematik, ditemukan bahwa persepsi negatif masyarakat terhadap sistem informasi pelayanan publik di Kelurahan Helvetia disebabkan oleh faktor struktural utama yang melanggar prinsip *Good Governance*, yaitu:

**Kegagalan Kualitas Konten Informasi(Pelanggaran Prinsip Transparansi)**

Temuan pertama ini menekankan kegagalan pada fase awal penyampaian informasi, yang membedakannya dari temuan lain karena fokus pada konten informasi itu sendiri sebagai akar masalah utama. Persepsi masyarakat terhadap efektivitas media informasi di Kelurahan Helvetia cenderung kurang baik, dan secara langsung berkontribusi pada fenomena inefisiensi pelayanan atau "bolak-balik" warga. Akar masalah ini berakar pada kegagalan penyampaian informasi dalam menyajikan kualitas konten yang spesifik. Observasi membuktikan bahwa media informasi formal Kelurahan, termasuk papan pengumuman fisik maupun grup komunikasi digital seperti WhatsApp, secara normatif hanya memuat daftar persyaratan yang bersifat umum.

**Gambar 1. Foto Papan Pengumuman Media Informasi Fisik**



Namun, data wawancara masyarakat secara konsisten menunjukkan bahwa kendala utama yang dialami masyarakat adalah keharusan datang kembali karena ketidaktahuan akan persyaratan tambahan yang bersifat situasional yang tidak tercantum dalam pengumuman awal. Persyaratan spesifik ini, seperti melampirkan surat pernyataan ahli waris, foto kuburan, matrai, foto orangtua untuk kebutuhan surat izin nikah atau dokumen pendukung lain yang tidak standar, menciptakan ketidakpastian yang memaksa warga untuk mengulang proses pengurusan.

Kegagalan ini secara eksplisit mengindikasikan pelanggaran terhadap prinsip Transparansi dalam Good Governance (Rahimallah & Ricky, 2023). Transparansi yang efektif menuntut agar informasi tidak hanya tersedia (nominal transparency), tetapi juga harus lengkap, akurat, dan relevan (substantive transparency). Kelurahan telah memenuhi transparansi nominal, namun gagal dalam transparansi substantif karena tidak mampu mengantisipasi kebutuhan informasi yang mendalam dan spesifik bagi setiap jenis layanan. Ketidakpastian ini diperparah oleh adanya perbedaan tingkat literasi administrasi dan penggunaan bahasa yang terlalu formal pada media informasi. Penggunaan bahasa yang kaku dan tidak menyesuaikan karakteristik masyarakat menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif dan menimbulkan miskomunikasi dalam proses pelayanan (Rahayu et al., 2021). Ketidakjelasan konten inilah yang secara fundamental merusak persepsi masyarakat dan menjadi faktor penentu bagi mereka untuk mencari kepastian melalui tatap muka. Poin besar temuan ini adalah bahwa masalah berasal dari konten yang tidak substantif, membedakannya dari temuan selanjutnya yang lebih menyoroti saluran penyampaian.

**Inefektivitas Saluran Hibrida dan Preferensi Tatap Muka**

Temuan kedua ini berbeda dari yang pertama karena bergeser fokus dari konten informasi ke inefektivitas saluran penyampaian hibrida, yang mendorong masyarakat memilih tatap muka sebagai alternatif. Persepsi negatif terhadap kualitas konten berujung pada inefektivitas sistem informasi hibrida Kelurahan. Analisis data memperkuat bahwa faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor adalah karena mereka menilai proses pelayanan tatap muka dianggap lebih cepat dan respon petugas lebih langsung. Masyarakat cenderung lebih mempercayai komunikasi langsung



dengan petugas karena memungkinkan mereka segera bertanya, memperbaiki berkas, dan langsung mendapatkan kepastian terkait prosedur yang harus dipenuhi.

Perilaku ini merupakan kritik terhadap Responsivitas media formal Kelurahan. Ketergantungan pada tatap muka membuktikan bahwa upaya Transparansi melalui media formal gagal diinternalisasi dan terstandarisasi. Ini merupakan kontras tajam dengan sistem yang berhasil, seperti SIPRAJA di Sidoarjo, yang terbukti efektif karena sistemnya mampu menghilangkan kebutuhan warga untuk bolak-balik dan didukung oleh komitmen aparat (Yosephine & Tukiman, 2024). Kegagalan ini melanggengkan praktik pelayanan yang tidak efisien dan tidak terstandarisasi. Lebih lanjut, meskipun ada saluran komunikasi informal seperti Kepala Lingkungan (Kepling), saluran ini juga dinilai inefektif karena respon yang lambat dalam menanggapi pertanyaan. Kegagalan ini menunjukkan bahwa aparat belum sepenuhnya menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan karakteristik masyarakat, sehingga komunikasi menjadi kurang efektif. Poin besar temuan ini adalah preferensi tatap muka sebagai konsekuensi dari saluran yang tidak responsif, membedakannya dari temuan pertama (yang tentang konten) dan ketiga (yang tentang follow-up pasca-layanan).

### **Pergeseran Kritik Dari Transparansi menuju Krisis Akuntabilitas**

Temuan ketiga ini menunjukkan pergeseran masalah dari fase awal (transparansi dan saluran) ke fase akhir (akuntabilitas pasca-layanan), menjadikannya pemicu dominan yang membedakannya dari temuan sebelumnya. Meskipun masalah Transparansi konten adalah pintu masuk menuju inefisiensi, temuan paling krusial adalah bahwa sumber kekecewaan masyarakat telah bergeser dan berada pada fase setelah berkas diserahkan. Aparat Kelurahan dinilai ramah saat interaksi langsung (Pujiastuti, 2021b) dan seringkali menjanjikan inisiatif Responsivitas (seperti akan menghubungi warga saat surat selesai). Namun, janji follow-up ini sering tidak dipenuhi atau gagal diimplementasikan.

Kendala pelayanan yang paling merusak adalah kegagalan follow-up tersebut. Analisis data secara tegas menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan melalui media informasi atau perantara Kepling cenderung lambat ditanggapi dan tidak segera ditindaklanjuti. Kegagalan aparat untuk menindaklanjuti janji (gagal Akuntabilitas) inilah yang menjadi pemicu utama fenomena "bolak-balik" yang dihindari oleh warga. Temuan ini menjustifikasi bahwa masalah pelayanan di Kelurahan Helvetia telah bergeser dari isu Transparansi (informasi awal) menuju krisis Akuntabilitas. Ketidakkampuan menepati janji, yang mencerminkan kurangnya kedisiplinan (Prakarsa, 2023), merusak persepsi masyarakat bahwa layanan dapat diandalkan dan dipercaya. Dengan demikian, kegagalan Akuntabilitas pasca-layanan merupakan faktor dominan yang paling merusak kepercayaan publik dan efektivitas pelayanan secara menyeluruh. Poin besar temuan ini adalah krisis akuntabilitas sebagai pemicu akhir, membedakannya dari temuan pertama (konten awal) dan kedua (saluran penyampaian) karena menyoroti kegagalan implementasi janji setelah layanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kegagalan Transparansi Konten: Persepsi masyarakat terhadap efektivitas media informasi (papan pengumuman dan grup WhatsApp) cenderung kurang baik karena media tersebut belum mampu memberikan kejelasan dan kepastian yang dibutuhkan, terutama terkait persyaratan tambahan yang situasional. Kendala utama yang dialami adalah adanya perbedaan tingkat literasi administrasi dan penggunaan bahasa yang terlalu formal pada media informasi, yang mengakibatkan miskomunikasi.
2. Krisis Akuntabilitas dan Responsivitas Pasca-Layanan: Faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor adalah karena mereka menilai proses pelayanan tatap muka dianggap lebih cepat dan respon petugas lebih langsung. Hal ini timbul dari kegagalan Akuntabilitas, di mana pelayanan melalui media informal seperti WhatsApp atau perantara Kepala Lingkungan (Kepling) dinilai cenderung lambat ditanggapi dan tidak segera ditindaklanjuti (gagalnya janji *follow-up*). Kegagalan menepati janji pasca-layanan ini merupakan faktor yang paling merusak kepercayaan publik dan persepsi layanan secara keseluruhan.

### **Saran**

Saran yang diberikan secara langsung berhubungan dengan masalah penelitian yang ditemukan (Transparansi, Akuntabilitas, dan Miskomunikasi):

1. Peningkatan Kualitas Konten (Transparansi): Kelurahan perlu meningkatkan kejelasan media informasi yang tersedia, terutama pada papan pengumuman dan grup WhatsApp, dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana, ringkas, dan menyertakan persyaratan situasional (disertai contoh berkas) yang harus dipersiapkan, sehingga masyarakat dapat memahami informasi tanpa harus bertanya kembali.

2. Formalisasi Respon (Akuntabilitas): Kelurahan perlu menunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab merespons pertanyaan masyarakat melalui WhatsApp atau media informasi lainnya, dengan menetapkan batas waktu respon yang jelas dan terukur. Hal ini penting untuk mengurangi keluhan terkait keterlambatan respon dan memastikan pelayanan berjalan lebih cepat dan efektif.
3. Penguatan Koordinasi Informal: Kelurahan perlu memperkuat koordinasi dengan Kepala Lingkungan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, melalui mekanisme komunikasi yang terstruktur dan terjadwal. Dengan demikian, informasi yang diterima masyarakat dapat terjamin keselarasan, ketepatan, dan tidak menimbulkan perbedaan pemahaman di lapangan.
4. Sosialisasi Adaptif: Kelurahan dapat melakukan sosialisasi rutin dalam skala kecil di tiap lingkungan dengan penyampaian yang sederhana dan tidak terlalu formal, agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan publik, sekaligus mengatasi kendala literasi administrasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Angela Christiana Yosephine, & Tukiman. (2024). Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. *Journal Publicuho*, 7(2), 449–461.
- Angelica, C., Lebu, T., Fallo, M. R., Date, E., Welin, M., & Ayu, S. P. (2025). *Optimalisasi Sistem Pengaduan Melalui Media Online Whatsapp Dan Pengadaan Papan Informasi Di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan* (Vol. 6, Issue 2). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kecamatan Medan Helvetia Dalam Angka 2024*. 24, 162.
- Fahroji, Z., Burhanudin, & Iskandar, E. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1729–1738.
- feby melanie, ayu kurnia sari, hendra saputra. (2020). Analysis Of Effect Human Relations And Working Environment Conditions on Employee Work Ethics At The Office Social Security Administering Agency (BPJS).
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Zoido-Lobatan, P. (1999). Policy Research Working Paper 2196. *Governance Matters*, October 1999, 60.
- Kurniawati, S., & Mursyidah, L. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo. In *Musamus Journal of Public Administration* (Vol. 6, Issue 1).
- Prakarsa, A. B. (2023). Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Koto Baru Hiang Kecamatan Setinjau Laut. *JAN Maha*, 5(11), 1115–1122.
- Pujiastuti, R. (2021a). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabrang Kota Parepare*. IAIN Parepare). Repository IAIN Parepare.
- Aliah, N., & Rizkina, M. (2023). Analisis Penerapan Akuntansi Sederhana Pada Pelaku Usaha Di Desa Wisata Pematang Serai Kab. Langkat. *Edunomika*, 07(02), 2023.
- Rahayu, A. D., Lestari, H., & Dewi Rostyaningsih. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Di Desa Purwogondo, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal. *Journal of Public Policy ...*, 10(4), 113–129.
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
- Sari, A., Milanie, F., Saputra, H., & Manurung, S. (2021). Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Fungsi Akuntabilitas. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 11(2), 46–50.
- Sary, C. S. A. S., Akbal, M., & Kasmawati, A. (2022a). Presepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 9(September), 188–191.
- Sary, C. S. A. S., Akbal, M., & Kasmawati, A. (2022b). *Presepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. 9(September), 188–191.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for Sustainable Human Development - Human Development Report 1997*. UNDP.