

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO  
KECAMATAN DUMBO RAYA  
KOTA GORONTALO**

Oleh  
**RUSTAM WAHAB**  
NIM: S2117059

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO  
KECAMATAN DUMBO RAYA  
KOTA GORONTALO**

Oleh :

**RUSTAM WAHAB**

**NIM : S2117059**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan  
Dan telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal  
.....

Gorontalo, 14 Oktober 2021

**PEMBIMBING I**

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP

**NIDN : 0924076701**

**PEMBIMBING II**

Sandi Prahara, S.P., M.Si

**NIDN: 0929038602**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi**

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP

**NIDN : 0924076701**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO

Oleh

RUSTAM WAHAB

NIM: S2117059

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)  
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
2. Sandi Prahara, ST., M.Si
3. Ripan Paputungan, S.IP., M.Si
4. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
5. Deliana Vitasari Djakaria, S.IP., M.IP



Mengetahui:

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0913078602

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN: 0924076701

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rustam Wahab  
NIM : S2117059  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo 01 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Rustam Wahab

NIM: S2117059

## **ABSTRACT**

**RUSTAM WAHAB. S2117059. THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE TALUMOLO URBAN VILLAGE OFFICE, DUMBO RAYA SUBDISTRICT, GORONTALO CITY**

*This study aims to find the nature of public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Ray, Gorontalo City, and the elements that hinder public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Ray, Gorontalo City. This study uses a different type of research with a subjective methodology. The subjective research can be interpreted as an examination strategy depending on the post-positivism to see the state of normal items, (not experiments) where specialists are the key instrument. The method of collecting information is triangulation. The search for information is inductive/subjective. The results of subjective refer to the meaning as opposed to speculation. The results show that the nature of public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Raya, Gorontalo City has operated based on the administrative instructions. The extraordinary quality of assistance reflects in 1) Honesty, 2) Responsibility, 3) Contingent, 4) Participatory, 5) Fairness, 6) Balance of Rights and Responsibilities. However, there are still shortcomings as the factors hindering the nature of public administration, in particular the absence of a satisfactory office and related administrative framework in the convenience of administrative clients or administrative beneficiaries, such as the absence of (HR) in functioning PCs.*

*Keywords: nature of public administration, local area fulfillment*

## **ABSTRAK**

### **RUSTAM WAHAB. S2117059. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO, KECAMATAN DUMBO RAYA, KOTA GORONTALO**

Kajian ini diharapkan dapat memutuskan sifat administrasi publik di kelurahan Talumolo, Dumbo Raya, Kota Gorontalo, dan unsur-unsur penghambat administrasi publik di Talumolo, Dumbo Raya, Kota Gorontalo. Tinjauan ini menggunakan jenis pemeriksaan yang berbeda dengan metodologi subjektif. Eksplorasi subyektif dapat diartikan sebagai strategi pemeriksaan tergantung pada cara berpikir postpositivisme, digunakan untuk melihat keadaan item normal, (bukan percobaan) di mana spesialis adalah instrumen kunci, metode pengumpulan informasi dilakukan dengan triangulasi (bergabung), penyelidikan informasi bersifat induktif/subyektif, dan hasil subjektif menggarisbawahi makna yang bertentangan dengan spekulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat administrasi publik di Kantor Kelurahan Talumolo Wilayah Dumbo Raya Kota Gorontalo sudah berjalan sesuai petunjuk administrasi, kualitas bantuan yang luar biasa tercermin pada 1) Keterusterangan, 2) Tanggung jawab, 3) Kontingen, 4) Partisipatif, 5) Keadilan, 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Namun demikian, masih terdapat kekurangan sebagai beberapa faktor yang menggagalkan sifat administrasi publik, khususnya tidak adanya kantor yang memuaskan dan kerangka administrasi terkait dalam kenyamanan klien administrasi atau penerima manfaat administrasi, seperti tidak adanya (SDM) dalam PC yang berfungsi.

Kata kunci: sifat administrasi publik, pemenuhan wilayah lokal

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

You Never Know if You Never Try  
(*kamu tidak pernah tahu jika kamu tidak pernah mencoba*)

*Untuk menggapai tujuanmu, kadang kamu diuji dan harus melewati tantangan,  
Asal dengan niat yang baik, usaha yang benar, Tulus dan Ikhlas melakukannya,  
maka semua akan terasa indah pada waktunya*

**“ Wirnawati Idrus Kaida, SH “**

*Hal tersulit dalam kehidupan ini, bukanlah untuk melampaui orang lain  
Tetapi melampaui ego dan diri kita sendiri*

**“ Rustam Wahab”**

### PERSEMBAHAN :

Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua, Ayahanda Djefri Wahab dan Ibunda Habiba Nabu  
Yang telah mengajarkan arti kehidupan dengan kasih sayang tak pernah terbalas.

Keluarga Besar Wahab & Keluarga Besar Nabu, yang selalu mendukung dan  
memberikan bantuannya baik dari segi moril maupun materi.

Seluruh dosen Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen  
pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam  
penyusunan skripsi ini.

Teman-teman Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Kelas karyawan A

**Almamater Tercinta Tempat Menimba Ilmu  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo  
2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T karena berkat karunia dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO, KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO”** Sholawat serta salam atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad S.A.W yang mengantar kita semua dari alam kegelapan ke alam terang benderang semoga percikan rahmat-Nya akan sampai kepada kita semua.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi banyak hambatan, akan tetapi karena berkat petunjuk dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, Bapak Djefri Wahab dan Ibu Habiba Nabu yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE,. M.AK selaku ketua Yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.

3. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo dan Ketua Pembina Yayasan.
4. Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unuversitas Ichsan Gorontalo.
5. Darmawaty Abd Razak, S.IP,. M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
6. Darmawaty Abd Razak, S.IP,. M.AP dan Sandi Prahara, ST,. M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan karya ilmiah ini.
7. Seluruh staf dosen dilingkungn Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.
8. Kakak penulis Sri Selviyani Wahab, S.Pd, yang sudah mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Wirnawati Idrus Kaida, SH, yang selalu mendukung, memotivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Gorontalo, 2021

Penulis

Rustam Wahab

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.5 Sistem Pelayanan Publik.....	27
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	31
2.7 Kerangka Pikir .....	31
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	33
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Tempat dan Waktu .....	34
3.4 Sumber Data.....	34
3.5 Fokus Penelitian .....	34
3.6 Informan Penelitian.....	35

3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8 Uji Keabsahan Data.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	41
4.1.1 Profil Kelurahan Talumolo .....	42
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Talumolo.....	42
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	51
4.2.1 Transparansi .....	52
4.2.2 Akuntabilitas .....	53
4.2.3 Kondisional .....	55
4.2.4 Partisipatif .....	56
4.2.5 Kesamaan Hak .....	58
4.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	59
4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik .....	61
4.3.1 Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Talumolo.....	61
4.3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Talumolo .....	62
4.4 Pembahasan.....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayan publik pada prinsipnya baik secara teoritis maupun empiristik hubungan antar variable memiliki korelasi yang positif. Sebab dalam manajemen pemerintahan jika semua fungsi berjalan dengan efisien dan efektif maka akan mendorong terhadap tindakan pemerintah yang tertib, teratur, sistimatis, cepat, dinamis, dan tepat sasaran. Dengan demikian sesuai dengan fungsi pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Aparatur Negara sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang transparan dan akuntabilitas. Sehingga kinerja aparatur yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan pemerintah beserta aparturnya untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimna pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebelum adanya desentralisasi, segala bentuk kegiatan pelayanan publik masih bersifat sentralistik/kontrol dari pemerintah pusat. Memasuki era reformasi pemerintah merubah suatu sistem desentralisasi yang dibuat pada tahun 1999 sampai adanya revisi Undang-Undang pemerintah daerah yang sekarang yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menjadi landasan hukum dalam peralihan sentralisasi ke desentralisasi yang diharapkan pemerintah daerah mampu menurus daerahnya sendiri dengan potensi yang dimilikinya agar dapat dikembangkan dengan baik. Dalam otonomi daerah salah satu bentuk pelayanan publik diruang lingkup kelurahan.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari yang banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat harus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Meskipun tuntutan tersebut sering tidk sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih

berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayanan yang akan diberikan sehingga pelayanan publik yang diimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas kata demi kata. Menurut Kotler dan Sampara lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sinambela (2006:5) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang menurut sinambela (2006:6) kualitas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Merujuk dari apa yang di kemukakan oleh sinambela (2006:6) bahwa masih berbeda jauh dengan keadaan dilapangan. Perilaku aparat pemerintah yang kurang tranparan (terbuka) mengakibatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menurun, Apalagi perilaku pemerintah yang kurang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu malah ditunda, adapun pelaksanaan tugas masih kurang efektif karena masih ada aparat yang belum mampu mempergunakan alat atau sarana prasarana secara baik yang mengakibatkan pekerjaan tidak efektif, dan terkadang terjadi ketidak adilan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang membuat masyarakat kecewa terhadap pemerintah. Untuk itu Peneliti tertarik untuk mengetahui secara jelas bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti memilih judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO, KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan kepada masyarakat di Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo?
2. Apa saja factor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan kepada masyarakat di Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat-manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara praktis

Sebagai masukan bagi pemerintah Kelurahan Talumolo agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang ada.

## 2. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang Manajemen Pelayanan Publik, Khususnya tentang kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas penertian kata demi kata. Menurut Kotler dan Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima

menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntukan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant”. Dengan penjelasan diatas sudah sangat berbeda antara barang publik dan barang private.

Dengan pemahaman tersebut, lingkup pengertian pelayanan publik secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian kembali pada pendapat Roth bahwa yang diungkapkan olehnya berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan peraturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Sejalan dengan

karakteristik barang di atas, kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Londsedale dan Enyedi sebagaimana dikutip Roth, sebagai “*something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for themselves, i.e. people must act collectively*”. Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara kelompok.

Dalam penyediaan kebutuhan secara berkelompok tersebut dipengaruhi oleh adanya perbedaan secara filosofis barang layanan. Barang dan jasa, menurut Olson yang dikutip Lean, dalam pelayanan publik dikategorikan dalam dua kelompok besar yaitu barang publik dan barang privat. Barang yang satu dengan barang yang lain mempunyai karakteristik yang berbeda. Lean mendefinisikan barang publik adalah sebuah barang publik yang murni didefinisikan sebagai barang yang memerlukan pemisahan produksi dan konsumsi, non rivalness, dan non-excludability.

Dengan demikian, barang publik murni dikonsumsi secara bersama dan setiap orang tidak dapat dicegah untuk mengkonsumsinya. Di samping itu, tidak dipisahkan antara konsumen dan produsen. Akibatnya tidak ada seorangpun yang mau memproduksi, sehingga tidak mengundang adanya persaingan.

Saat ini paradigma baru dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Artinya kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban

masyarakat sebagai warga Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kebijakan-kebijakan pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik harus terus dikaji dan ditinjau ulang serta perlu untuk ditingkatkan kualitasnya melalui analisis terhadap kebijakan-kebijakan tersebut, sehingga telah dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan mendorong kreativitas dari masyarakat dari segala bidang. Oleh sebab itu jika pelayanan publik dikaitkan dengan Analisis kebijakan sebagai salah satu disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai metode penelitian dan argument untuk menghasilkan dan memindahkan informasi yang relevan dengan kebijaksanaan, sehingga dapat dimanfaatkan ditingkat politik dalam rangka memecahkan masalah-masalah kebijaksanaan. Artinya bahwa wilayah kebijakan publik merupakan dominan kepentingan publik, sehingga setiap hasil analisis kebijakan semata-mata diukur sejauhmana pelayanan publik dapat diwujudkan sebaik mungkin. Apabila output maupun outcome dari suatu kebijakan sudah mampu mengkomidifikasi pelayanan publik dengan prima maka sering disebut suatu keberhasilan kebijakan atau disebut good policy.

## 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis oleh Sinambela (2006:6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari:

1. ***Tranparansi***, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. ***Akuntabilitas***, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
3. ***Kondisional***, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. ***Partisipatif***, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. ***Kesamaan hak***, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. ***Keseimbangan hak dan kewajiban***, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (performance)
2. Keandalan (reliability)
3. Mudah dalam penggunaan (case of use)
4. Estetika (esthetics, dan sebagainya).

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang

memuaskan. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dan kebutuhan.
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai

dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Menurut (Sinambela dkk, 2010:8) Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variable dimaksud adalah:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variable pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan

pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan menjadi tujuan utamanya.

### **2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Sendi-sendi tatalaksanaan pelayanan umum (Yanum), pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan Yanum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor :81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **1) Kesederhanaan**

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan Yanum hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana. Artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan, namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsure legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Prinsip kesederhanaan ini untuk:

- 1) Makin sedikitnya simpul, Meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan Pelayanan Umum (Yanum).
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 3) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah :

- 1) Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana.
- 2) Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus

persyaratan tidak terlalu banyak tidak terlalu banyak mengaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.

- 3) Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip.
- 4) Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan.
- 5) Koordinasi antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan.

## **2) Kejelasan dan Kepastian**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan

pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenal sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tata kerja, maka dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu dilakukan:

- a. Pencatatan secara rapi dan tertib setiap langkah, tahapan kegiatan pelayanan.
- b. Harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/ pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan.
- c. Tata cara pengolahan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan dana/biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Pengelolaan biaya pelayanan perlu dibukukan secara rapi, tertib.
- d. Demikian pula biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat, hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci, dan pasti jumlahnya.
- e. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan

ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

### 3) **Keamanan**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor :

- 1) **Keamanan**, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk Yanum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- 2) **Nyaman**, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
  - a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman;
  - b) Terpenuhi secara lancer bagi kepentingan urusan pelayanan, serta;
  - c) Mutu produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
- 3) **Tertib**, dalam bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan

penyesuaian pekerjaan. Pemberian pelayanan dilakukan secara konsistensi sesuai dengan antrian, dan menurut tatakerja yang berlaku.

#### **4) Keterbukaan**

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon). Untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini ialah :

- 1) Penginformasian instrument pelayanan secara terbuka (seperti: bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadual waktu, nama loket/petugas/meja kerja).
- 2) Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti: papan informasi/pengumuman, loket informasi/information desk, kotak saran, media cetak/brosur, monitor TV, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan).
- 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

## 5) Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan Yanum, memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antara lain :

- 1) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- 2) Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan tenaga yang besar serta berdampak biaya besar.

## 6) Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan Yanum, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat antara lain:

1. Dalam penetapan tariff yang berkaitan dengan pelayanan, perlu diperhitungkan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat.
2. Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.
3. Dalam penetapan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan didalam/pada peraturan perundangan yang melandasi.

## **7) Keadilan yang Merata**

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan Yanum hendaknya perlu memperhatikan hal-hal:

1. Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kias sosial yang merata.
2. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan, misalnya menyangkut:
  - a. Biaya/tarif atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat.
  - b. Urutan tindakan pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
  - c. Kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

### **8) Ketepatan Waktu**

Sendi, atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadual waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian (Wasdal) oleh pimpinan/atasan langsung.

Untuk mendukung fungsi Wasdal ini dapat dioptimalkan penggunaan sarana Waskat, misalnya penerapan sistem monitoring terhadap kegiatan /pekerjaan, melalui :

- a. Pencatatan atas setiap kegiatan yang dilakukan bawahan pada buku monitoring, blanko, formulir, kuitansi, bukti penerimaan/setoran.
- b. Forum pertemuan, rapat sebagai sarana untuk menyusun perencanaan, memberikan informasi perkembangan kegiatan, laporan/evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

#### **2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.
2. Pendidikan semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.
6. Penghargaan dan pengakuan (Total Human Reward), penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Kualitas pelayanan berfokus pada lima bidang sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan, indentifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.
2. Keterlibatan total, mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kalitas bagi semua karyawan dan menunjukan kualitas kepemimpinannya yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya.
3. Pengukuran, dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas: menyusun ukuran proses dan hasil, mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Dukungan sistematis, manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara:
  - a. Membangaun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.
  - b. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti :
    - Perencanaan strategic
    - Manajemen kinerja
    - Pengakuan, penghargaan, dan promosi karyawan
    - Komunikasi
5. Perbaikan berkesinambungan, seriap orang bertnggung jawab untuk:
  - a. Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
  - b. Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
  - c. Melakukan perbaikan inkremntal
  - d. Mengurangi waktu siklus
  - e. Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut dan khawatir

## **2.5 Sistem Pelayanan Publik**

Konsepsi layanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Sehubungan dengan itu, Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik atau masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan publik. Dalam kenyataannya masih banyak aparat pemerintah belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Meskipun telah banyak dilakukan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) teknis maupun pendidikan jangka panjang untuk aparatur pemerintah tetapi seringkali lebih menekankan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan.

Lebih lanjut Sadu Wasistiono menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan committed terhadap pentingnya pelayanan publik yaitu:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping maupun keatas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.

4. Dalam aktifitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak dalam pandangan etic, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan emic yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relative rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi, apabila layanan yang diberikan bersifat Cuma-Cuma.
6. Penyelenggaraan pemerintahan yang tidak demokratis dan cenderung refresif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya control sosial dari masyarakat.

Terdapat dua faktor timbulnya pelayanan publik yaitu:

1. Faktor yang bersifat ideal modern. Faktor yang bersifat ideal modern meliputi adanya rasa cinta dan kasih sayang, tolong menolong sesamanya dan berbuat baik.
2. Faktor yang bersifat material. Faktor materialnya akan menimbulkan hak dan kewajibannya, baik kedalam maupun keluar organisasi. Hak kedalam misalnya: pertama, hak mendapatkan perlakuan atas dasar aturan yang adil dan jujur. Kedua, hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada. Ketiga, hak menjalankan ibadah ditempat kerja. Keempat, hak istirahat sesuai dengan konvensi international labour

organization (ILO), adalah hak perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja. Sedangkan kewajiban kedalam organisasi misalnya: pertama, menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan. Kedua, melayani keperluan orang yang berkepentingan baik orang dalam yaitu pegawai maupun orang lain yang bukan pegawai dengan cara dan sikap yang sama. Ketiga, menaati peraturan organisasi. Keempat, bersikap dan berperilaku sesuai dengan doktrin budaya organisasi.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas empat faktor :

1. Sistem, prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

## **2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor-faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut Moenir (2002: 82 ) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan yaitu :

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan-keterampilan
6. Faktor sarana

## **2.7 Kerangka Pikir**

Berkaitan dengan pelayanan publik, kantor Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya

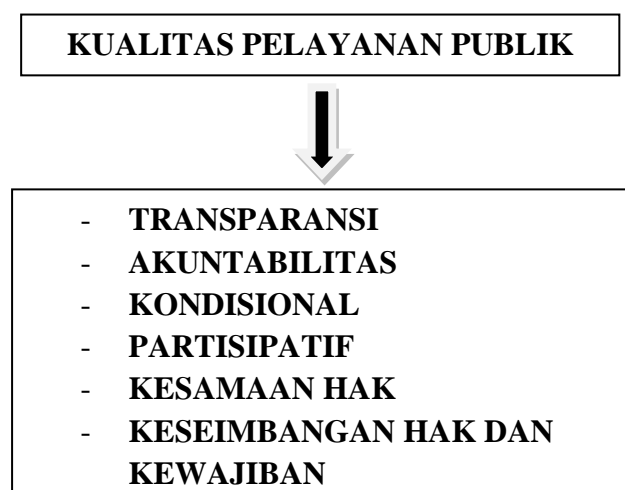
kepuasan kepada seluruh masyarakat terutama di Kelurahan Talumolo itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila kinerja pelayanan aparatur sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat berupa barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah.

Kualitas diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat.

**Gambar 2.1**

**Model Kerangka Pemikiran**



*Sumber : Teori Sinambela (2006:6)*

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik, dan faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9) Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam hal ini penelitian kualitatif, Creswell (2009), dalam sugiyono (2012:hal.13) menyatakan bahwa "penelitian kualitatif adalah sarana untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur yang muncul, mengumpulkam data pada partisipan. Setingg; menganalisis data secara induktif, membangun dari hal-hal khusus

hingga tema umum, dan membuat interpretasi terhadap makna data. Laporan tertulis akhir memiliki struktur penulisan yang fleksibel.

### **3.3 Tempat dan Waktu**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo dalam waktu penelitian kurang lebih dua bulan, sejak tanggal 02 Juni 2021 sampai dengan tanggal 02 Agustus 2021

### **3.4 Sumber Data**

Penelitian kualitatif lebih bersifat menggambarkan, menerangkan, dan menjelaskan obyek yang diteliti. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) bahwa sumber data adalah obyek data dimana data ini menempel, sumber data dapat berupa benda bergerak, manusia, dan tempat.

Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder yang diperoleh dari observasi lapangan, informasi dari hasil wawancara, informasi dari literatur yang relevan dan dokumentasi yang meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan Publik pada masyarakat.

### **3.5 Fokus Penelitian**

Kajian penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional

4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Kestinambungan Hak dan Kewajiban

### 3.6 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini, yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut narasumber. Dalam penelitian ini, menentukan informan dengan menggunakan tehnik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2012:54)

Masing-masing informan menurut peneliti yang telah mewakili terhadap fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

Sekretaris	: Junus N. Deti
Kepala Seksi Pemerintahan	: Mulyadi Mopangga, SE
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	: Ahmad Pakaya, A.Md
Staf	: Dian Is. Tuntula
Staf	: Mastin Kadir

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meruokan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

#### 1. Teknik Observasi

Nasution (1988), dalam sugiyono (2012:hal.309) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Marshall (1995), dalam sugiyono (2012:hal.309) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna yang melekat pada perilaku tersebut.

Pengamatan atau obsevasi ini langsung dilakukan peneliti guna mengoptimalkan data mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan TALUMOLO, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

#### 2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Tujuan dari wawancara tersebut adalah untuk menggali informasi lebih banyak untuk mempermudah peneliti memahami data yang diteliti. Wawancara tersebut dilakukan secara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur.

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi kata berasal dari kata dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### **3.8 Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian sebagai bentuk pembuktian bahwa penelitian benar-benar dilakukan dan untuk menguji data yang diperoleh, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara:

#### 1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan,

peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, dan member check.

- Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
- Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
- (Wiliam Wiersma, 1986), dalam sugiyono (2012:hal.369) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.
- Analisis kasus negatif, kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu.
- Menggunakan bahan referensi, yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.
- Mengadakan member check, member check adalah pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

## 2. Pengujian Transferability

Transferability ini merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepopulasi di mana sampel tersebut diambil.

## 3. Pengujian Depenability

Dependability disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulagi/mereplikasi proses penelitian tersebut.

#### 4. Pengujian Confirmability

Confirmability disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil peneliti telah disepakati oleh banyak orang.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988), dalam Sugiyono (2012:hal.333) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984), dalam Sugiyono (2012:hal.334) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

- Reduksi, proses penyempurnaan data baik itu pengurangan data yang dianggap kurang perlu atau tidak relevan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan

rinci. Reduksi data merupakan proses berfikir berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi.

- **Data Display (Penyajian Data).** Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984), dalam sugiyono (2012:hal.339) menyatakan bentuk tampilan data yang paling sering untuk data penelitian kualitatif di masa lalu adalah naratif teks. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
- **Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi).** Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dengan demikian kesimpulan dlm penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Tempat Penelitian**

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif Indonesia dibawah Kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah, kabuapten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah Desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya.

Kelurahan Talumolo merupakan salah satu dari 5 Kelurahan yang ada di Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Kelurahan Talumolo terletak disebelah Timur Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo, yang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara dengan Kelurahan Botu,
- Sebelah Selatan dengan Kelurahan Leato Utara,
- Sebelah Timur dengan Gunung,
- Sebelah Barat dengan Sungai Bone.

#### **4.1.1 Profil Kelurahan Talumolo**

Kelurahan Talumolo memiliki wilayah administrasi terdiri dari 5 RW dan 12 RT, dengan jumlah penduduk 5.216 Jiwa (Laki-laki 2.637 Jiwa dan Perempuan 2.543 Jiwa), dan jumlah KK sebanyak (1.532 KK) dengan Luas Wilayah 237,7 ha/m2. Dari luas wilayah tersebut sebagian besar berupa pemukiman 210 ha/m2, sementara luas pekarangan 7 ha/m2, luas perkantoran 3 ha/m2, luas perkebunan 3 ha/m2 dan luas prasarana umum lainnya 12,7 ha/m2.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Talumolo**

##### **Visi :**

Mewujudkan pelayanan prima dan tata pemerintahan yang profesional, partisipatif dan responsive pada kantor kelurahan Talumolo.

##### **Misi :**

- 1) Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat yang profesional dengan mendayagunakan seluruh aparatur.
- 2) Mewujudkan pelayanan publik yang prima, cepat, tepat, dan efisien.
- 3) Mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di kelurahan Talumolo.
- 4) Mewujudkan aparatur yang berkualitas, berbudi pekerti luhur, beriman dan bertaqwa.

#### **4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi**

##### **1. Lurah**

Tugas: melaksanakan tugas dibidang pemerintahan sesuai kewenangan yang dilimpahkan oleh camat berdasarkan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

Fungsi:

- a. Merencanakan kegiatan pemerintahan kelurahan berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- b. Merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan pemerintah kelurahan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Mengorganisir penyelenggaraan pemerintah berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan secara berkala untuk tertib pelaksanaannya.
- e. Melakukan pembinaan kepada aparat kelurahan secara langsung untuk peningkatan pelayanan prima.
- f. Melakukan tindakan preventif terhadap masalah yang timbul secara musyawarah untuk terciptanya stabilitas keamanan masyarakat dikelurahan.

- g. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas pemerintahan dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan pendapat.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan para lurah/unit terkait melalui rapat/pertemuan untuk penyatuan pendapat.
- i. Mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## **2. Sekretaris**

Tugas: melaksanakan tugas pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan, perencanaan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya pelayanan.

Fungsi:

- a. Menghimpun kebijakan teknis pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai dasar.
- b. Menyusun rencana kegiatan berdasarkan pedoman sebagai acuan pelaksanaan tugas.
- c. Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kelurahan sesuai pedoman untuk peningkatan pelaksanaan masyarakat.

- d. Melaksanakan tugas pengelolaan rumah tangga kelurahan sesuai untuk menunjang kelancaran kegiatan unit.
- e. Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi keuangan.
- f. Mengelola administrasi kepegawaian sesuai kebutuhan untuk peningkatan kinerja aparatur.
- g. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala-kepala seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- j. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

### **3. Seksi Pemerintahan**

Tugas: melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya pelaksanaan tugas pemerintahan.

Fungsi:

- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpulkan data kependudukan melalui survey untuk mengetahui jumlah dan perkembangan penduduk kelurahan.
- c. Mengelola data kependudukan melalui format sebagai bahan penyusunan database kependudukan.
- d. Menyusun rencana kegiatan pemerintah sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi program pemerintahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- f. Mengelola administrasi pemerintahan kelurahan sesuai jenisnya untuk menjadi program unit.
- g. Mengelola administrasi pertahanan sesuai petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis untuk tertibnya hak kepemilikan tanah diwilayah kelurahan.
- h. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sekretaris dan kepala-kepala seksi melalui rapat pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### **4. Seksi Ekbang**

Tugas: melaksanakan tugas dibidang perekonomian dan pembangunan diwilayah kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Fungsi:

- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpulkan data potensi kelurahan melalui survey untuk mengetahui jumlah dan perkembangannya.
- c. Mengelola data potensi kelurahan sesuai jenis sebagai bahan penyusunan database/profil kelurahan.
- d. Menyusun rencana kegiatan perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi program pengembangan ekonomi dan pembangunan dikelurahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- f. Melakukan perkembangan perekonomian masyarakat secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.

- g. Memfasilitasi program pembangunan diwilayah kelurahan secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- h. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sekretaris dan kepala-kepala seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## **5. Seksi KESRA**

Tugas: melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.

Fungsi:

- a. Menghimpun kebijaksanaan teknis dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpulkan data keadaan sosial masyarakat melalui survey untuk mengetahui gambaran/keadaan masyarakat.

- c. Mengelola data keadaan sosial kemasyarakatan sesuai jenis bahan penyusunan database/profil kelurahan.
- d. Menyusun rencana kegiatan sosial sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi program kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat.
- f. Melakukan kegiatan sosial secara terpadu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- g. Melakukan monitoring program kegiatan sosial dan kesra secara langsung untuk mengetahui perkembangannya.
- h. Mengkonsultasikan pelayanan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk pertemuan untuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sekretaris dan kepala-kepala seksi melalui rapat/kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## 6. Seksi TRANTIB

Tugas: melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya keamanan wilayah kelurahan.

Fungsi:

- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui gambaran dan keadaan wilayah konflik.
- c. Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui jumlah kejadian yang timbul diwilayahnya.
- d. Menyusun rencana kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui media pertemuan untuk meningkatkn kesadaran masyarakat.
- f. Melaksanakan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum secara terpadu untuk terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat.

- g. Melakukan monitoring kegiatan masyarakat kelurahan secara rutin untuk mengetahui situasi dan kondisi masyarakat.
- h. Melakukan penertiban peraturan daerah dan peraturan lainnya di wilayah kelurahan sesuai jenis untuk supermasi hukum.
- i. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- j. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sekretaris dan kepala-kepala seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dan pelaksanaan tugas.
- k. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo saat ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:6), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo.

#### 4.2.1 Transparansi

Merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dalam mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan Talumolo, berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut:

Pernyataan JD “ *Untuk mewujudkan tranparansi pelayanan kepada masyarakat pemerintah kelurahan talumolo selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara tatap muka*”. (24 Juni 2021)

Ditambahkan oleh MM “ *Akses informasi pelayanan di kelurahan Talumolo sudah sangat mudah didapatkan oleh masyarakat karena tiap-tiap RT selalu memberikan informasi kepada masyarakat di lingkungan masing-masing ketika ada hal-hal terkait pelayanan yang di sampaikan oleh pihak kelurahan.*” (24 Juni 2021)

Kemudian ditambahkan dengan pernyataan AP “*Adapula loket informasi pelayanan yang ada di kantor kelurahan Talumolo.*” (30 Juni 2021)

Pernyataan DT “ *Pemerintah juga menyiapkan papan informasi, guna mempermudah masyarakat dalam memahami bagaimana alur pelayanan yang ada di kantor kelurahan, juga jenis pelayanan apa saja yang ada di kantor kelurahan Talumolo.*” (12 Juli 2021)

Pernyataan MK “ *Karena Kelurahan Talumolo merupakan kampung KB, jadi kami membentuk pokja kampung kb perwakilan dari masyarakat, dan beberapa tugasnya membantu masyarakat lain dalam pengurusan ktp, bpjs, dll. Yang dilakukan langsung oleh masyarakat sebagai anggota pokja.*” (12 Juli 2021)

Peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan dikantor kelurahan Talumolo bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan dengan adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat, informasi melalui masing-masing RT, dan tersedianya papan informasi di kelurahan.

#### **4.2.2 Akuntabilitas**

Merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, maka berdasarkan hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:

Pernyataan JD “ *Pada prinsipnya seluruh pegawai baik ASN dan TPKP melaksanakan segala tugas-tugas tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi masing-masing Secara administrasi dan tugasnya, di kantor kelurahan Talumolo alur pertanggungjawabannya dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para staf, dimana para staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka masing-masing yaitu kepala seksi, selanjutnya kepala seksi bertanggungjawab langsung kepada pimpinan yaitu Lurah, yang kemudian kepada pemerintah kecamatan.*” (24 Juni 2021)

Menurut MM, “ *Pemerintah kelurahan dalam melakukan pelayanan selalu melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah tepat sasaran.*” (24 Juni 2021)

Sama halnya tentang akuntabilitas, AP menyatakan “ *Semua aparat kelurahan talumolo selalu tanggap dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, ketika ada masyarakat yang datang di kantor kelurahan untuk meminta*

*surat keterangan usaha atau surat keterangan penduduk kelurahan talumolo dan lain-lain maka kami sebagai pemberi pelayanan akan memberikan pelayanan terbaik, karena tidak butuh waktu lama untuk membuat surat-surat tersebut bahkan hanya butuh waktu 5 menit kalau tidak ada kendala seperti ada pemadaman listrik atau kerusakan pada komputer.” (30 Juni 2021)*

DT menyatakan “ *Akuntabilitas dilihat dari prosedural, pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sudah sesuai SOP ( Standar Operating Procedur) sesuai dengan jenis pelayanannya.” (12 Juli 2021)*

MK menambahkan “ *Akuntabilitas dilihat dari keuangan, perencanaan keuangan penyelenggaraan program/kegiatan pelayanan publik di kelurahan Talumolo ditetapkan dalam rencana kerja SKPD pemerintah kelurahan. Realisasi anggaran untuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik itu setiap tahunnya anggaran dilaporkan dalam laporan akuntabilitas instansi pemerintah (LAKIP) pemerintah kelurahan. “ (12 Juli 2021)*

Peneliti menyimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan Talumolo melakukan tugas sesuai tupoksi masing-masing, dan pertanggungjawabannya dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu staf/pegawai ke Kepala Seksi kemudian Kepala Seksi ke Lurah, yang selanjutnya diteruskan ke pemerintah Kecamatan.

#### 4.2.3 Kondisional

Merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Seperti pernyataan JD, bahwa “ *Staf/pegawai dikantor Kelurahan Talumolo menguasai tupoksi masing-masing, sehingga penerima pelayanan juga dengan mudah mendapatkan pelayanan.*” (24 Juni 2021)

MM menambahkan “ *karena dengan adanya program Walikota maka semua jenis pelayanan yang tadinya dibebankan biaya administrasi, maka semua digratiskan sehingga penerima pelayanan juga sangat terbantu dan puas dengan program ini, dan dengan mudah menerima pelayanan.*” (24 Juni 2021)

Sama halnya dengan pernyataan diatas, AP menambahkan bahwa “*terkait ketepatan waktu, jika pelayanan yang berhubungan dengan surat/administrasi, jika tidak ada gangguan dengan komputer ataupun pemadaman listrik maka surat itupun cepat keluar ataupun selesai kurang lebih 15 menit.*” (30 Juni 2021)

Menurut DT “ *terkait kondisional, pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo sejauh ini belum mengalami pelayanan yang melebihi kapasitas (antre) yang membludak sehingga penerima pelayanan (masyarakat) segera mendapatkan pelayanan tanpa berlama-lama.*” (12 Juli 2021)

Menambahkan pernyataan diatas MK mengatakan “ *kami selalu melayani dengan adil sesuai urutan kedatangan, namun dikecualikan untuk hal/kondisi yang sangat mendesak maka kami akan memprioritaskannya, misalnya masyarakat yang datang adalah lansia, atau keperluan untuk orang sakit berupa*

*surat pengantar kelurahan yang segera dibutuhkan untuk keperluan pasien, misalnya pengurusan BPJS ataupun SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) untuk pasien gawat darurat. “ (12 Juli 2021)*

Peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan dikantor kelurahan Talumolo, tepat waktu karena pegawainya tanggap dalam tugasnya memberikan pelayanan dan penerima pelayanan (masyarakat) tidak dibebankan biaya administrasi berdasarkan program Walikota, sehingga mudah mendapatkan pelayanan baik dalam segi finansial.

#### **4.2.4 Partisipatif**

Merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan JD bahwa “ *Pihak kelurahan selalu melibatkan masyarakatnya dalam rencana kerja kelurahan setiap tahunnya dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat melalui musrenbang (musyawarah rencana pembangunan) yang diwakili oleh masing-masing RT/R yang berada dikelurahan Talumolo.*” (24 Juni 2021)

MM menambahkan bahwa “ *Pihak kelurahan selalu mendukung organisasi kepemudaan yang berada diwilayah hukum kelurahan Talumolo, baik itu LPM yang juga aktif dikelurahan ini, kemudian karang taruna juga aktif serta rema muda/ remaja masjid yang berada dikelurahan Talumolo, dengan menampung berbagai aspirasi dari masyarakat ataupun pemuda.*” (24 Juni 2021)

Pernyataan AP “ *Kelurahan Talumolo juga merupakan salah satu kelurahan yang ada dikota Gorontalo, yang memenangkan juara 1 kampung KB skala Provinsi, dan juara 2 skala Nasional, ini semua berkat kerja keras pemerintah kelurahan dan masyarakat, dimana untuk kampung KB itu sendiri dibentuknya Kelompok Kerja (pokja) kampung KB dilingkungan masyarakatnya. Nah pokja kampung KB itu sendiri sangat aktif dengan 8 fungsi keluarga untuk masing-masing bidang/seksi yakni 1) Seksi Agama, 2) Seksi Sosial Budaya, 3) Seksi Cinta Kasih, 4) Seksi Perlindungan, 5) Seksi Kesehatan Reproduksi, 6) Seksi Ekonomi, 7) Seksi Pendidikan, 8) Seksi Lingkungan. Melalui 8 fungsi keluarga ini, pemerintah memberikan bantuan juga pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakatnya.*” (30 Juni 2021)

DT menyatakan “ *Partisipasi pemerintah kelurahan Talumolo bisa dilihat juga dari kegiatan jumat bersih yang rutin dilakukan, dengan secara bergilir membersihkan titik- titik tertentu yang kotor untuk dibersihkan demi meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan membiasakan hidup bersih dan sehat.*” (12 Juli 2021)

MK menambahkan “ *masih terkait kesehatan masyarakat, kami rutin mengajak masyarakat menjaga kesehatan dengan senam pagi apalagi dimasa pandemic seperti ini, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.*” (12 Juli 2021)

Peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Talumolo selalu melibatkan masyarakat dalam rencana kerja untuk pembangunan kelurahan Talumolo, dan selalu mendukung serta memperhatikan aspirasi masyarakat

melalui organisasi pemuda dan organisasi masyarakat lainnya. Dan selalu memperhatikan kesejahteraan masyarakat dengan selalu menjaga kesehatan melalui kegiatan rutin setiap minggunya.

#### **4.2.5. Kesamaan Hak**

Merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Menurut JD bahwa “ *asalkan dia benar-benar masyarakat kelurahan Talumolo, dan semua kelengkapan berkas jelas sesuai persyaratan maka akan dilayani.*” (24 Juni 2021)

Menambah pernyataan diatas, MM mengatakan, “ *kami melakukan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan tidak ada pilih kasih.*” (24 Juni 2021)

Sedangkan AP mengatakan “ *dalam pelayanan kepada masyarakat, kami tidak pernah melihat bahwa penerima pelayanan/masyarakat yang bersangkutan adalah siapa, baik itu keluarga ataupun yang punya jabatan lebih tinggi. Dalam urutan pelayanan pun, kami mendahulukan orang yang lebih dulu datang, siapapun dia harus menunggu sesuai antrian.*” (30 Juni 2021)

Menurut DT “ *dalam pelayanan apapun. Kami tidak pernah melakukan diskriminasi baik itu sesuai jabatannya, sekalipun yang bersangkutan orang penting dan disegani masyarakat.*” (12 Juli 2021)

Menurut MK “ *seperti yang saya jelaskan bahwa kami selalu melakukan pelayanan yang adil, namun ada kondisi mendesak yang perlu dipertimbangkan untuk memprioritaskannya.*” (12 Juli 2021)

Peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Talumolo memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat sehingga dilayani secara urutan kedatangan. Namun tidak dengan hal yang sudah sangat mendesak, orang yang sudah sangat perlu mendapatkan pelayanan.

#### **4.2.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Terkait keseimbangan Hak dan Kewajiban, menurut JD “ *Sejauh ini hak pemberi layanan, memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lainnya yang bukan tugasnya sudah berjalan sesuai aturan, dan wajib untuk penerima pelayanan menunggu antrian sesuai alur tanpa menghubungi orang lain ataupun kenalan staf/pegawai dikantor kelurahan Talumolo misalnya keluarga.*” (24 Juni 2021)

Menurut MM “ *Pemberi pelayanan yakni staf/pegawai dikantor kelurahan wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing, sehingga penerima pelayanan yakni masyarakat berhak memberitahukan kepada kami (pemberi pelayanan)*

*untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.” (24 Juni 2021)*

AP menambahkan “ *Kami sebagai pemberi pelayanan menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan lainnya yang mendukung terciptanya pelayanan yang memadai, dan masyarakat (penerima pelayanan) berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik.” (30 Juni 2021)*

Menurut DT “ *kami sebagai pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai kewajiban kami, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan sudah mendapatkan haknya untuk dilayani sesuai kebutuhan.” (12 Juli 2021)*

Menurut MK “ *sejauh ini kami pemerintah kelurahan Talumolo sudah memberikan pelayanan dengan baik dan gratis dari biaya administrasi, namun terkait biaya administrasi, maka masyarakat mempunyai kewajiban membayar pajak setiap tahunnya.” (12 Juli 2021)*

Peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Talumolo memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dan masyarakat berhak memberitahukan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### 4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Pada setiap pelayanan tentunya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan itu sendiri, baik faktor pendukung juga faktor penghambat pelayanan publik. Berikut penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dikelurahan Talumolo.

#### 4.3.1 Faktor Pendukung Pelayanan Publik dikelurahan Talumolo

Faktor pertama yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang baik dikelurahan Talumolo yaitu semangat kerjasama yang diberikan oleh staf/pegawai, kemudian saling percaya satu sama lain, dan disiplin.

Seperti hasil wawancara oleh informan 1 menyatakan “ *staf/pegawai juga sudah disiplin waktu ditunjang dengan finger print, untuk mengatur waktu datang dan pulang kami.*” (24 Juni 2021)

Kemudian diperkuat dengan pernyataan dari informan 2 bahwa “*Alhamdulillah kami pegawai kelurahan bisa bekerjasama dengan baik juga saling percaya satu sama lain, dan hal ini juga berlaku untuk para kader yang selalu membantu kami, sampai ke tingkat RT/RW.*” (24 Juni 2021)

Faktor pendukung lainnya yakni sikap tanggap pegawai sebagai pemberi pelayanan di kelurahan Talumolo, seperti yang diungkapkan oleh informan 3, “*Kami selalu melayani masyarakat dengan ramah, dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Jadi ketika ada yang datang, segera kami layani.*” (30 Juni 2021)

Masih terkait faktor pendukung lainnya menurut Informan 4 “ *Alhamdulillah di kantor kelurahan Talumolo ini sudah adanya dua buah komputer sebagai alat bantu pelayanan administrasi, satu buah komputer memang punya kelurahan, dan satunya lagi pengadaannya oleh pkk jadi masyarakat tidak berlama-lama mendapatkan pelayanan kecuali terjadinya pemadaman listrik.* ” (12 Juli 2021)

Sama halnya pernyataan diatas Informan 5 menambahkan “ *kami sangat terbantuan dengan adanya komputer, dan sudah ada beberapa orang yang bisa menggunakan komputer, meskipun belum semua bisa menggunakan komputer.*” (12 Juli 2021)

#### **4.3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik dikelurahan Talumolo**

Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik dikelurahan Talumolo yaitu:

##### **1. Sarana Prasarana yang kurang memadai**

- Dikantor kelurahan Talumolo ditunjang dengan alat bantu administrasi berupa komputer hanya sebanyak 2 buah komputer, yang awalnya hanya satu buah komputer yang memang pengadaannya oleh kelurahan. Kemudian ditambah dengan komputer pengadaannya oleh PKK. Sementara untuk printer sendiri tersedia hanya 1 (satu) buah saja, hal ini dapat mempengaruhi proses pelayanan apabila banyak yang menunggu surat, namun harus menunggu lama akibat printer yang dipakai hanya satu.

- Masalah yang lain timbul dengan tidak adanya genset dikelurahan Talumolo, jadi ketika terjadinya pemadaman listrik maka pelayanan yang berhubungan dengan surat/administrasi tidak akan selesai saat itu juga sampai hidupnya listrik.
- Tidak adanya ruang tunggu atau lobby untuk penerima pelayanan
- Tidak adanya AC

## **2. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dikantor kelurahan Talumolo, jumlah pegawainya ASN sebanyak 5 orang dan TPKD sebanyak 8 orang. Dengan tingkat pendidikannya untuk ASN yakni Sarjana (S1) 2 orang, Diploma (D3) 1 orang, dan SMA 2 orang. Sementara TPKD lulusan SMA. Namun, yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan yaitu komputer hanya beberapa orang saja, pegawai yang lain belum bisa menggunakan komputer. Maka jelas berpengaruh kepada pengguna layanan ataupun penerima pelayanan (masyarakat). Karena harus menunggu orang yang bisa mengoperasikan komputer hadir dulu ketika yang bersangkutan tidak hadir atau terkendala hadir misalnya sakit atau ijin.

#### **4.4 Pembahasan**

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pembahasan ini, peneliti akan membahas tentang kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya, Kota Gorontalo, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:6), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, peneliti juga akan membahas faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan semua informan, bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo sudah berjalan baik sesuai aturan, namun tidak maksimalnya pelayanan di kantor kelurahan Talumolo ini, karena kurangnya sarana prasarana yang memadai. Berikut peneliti akan menjabarkannya sesuai teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sinambela :

##### **1. Transparansi**

Transparansi yang dimaksud merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh

semua pihak yang membutuhkan informasi. Berdasarkan temuan peneliti dalam hal ini, pelayanan di kantor kelurahan Talumolo bersifat terbuka, dan melalui informasi pemerintah kelurahan Talumolo ke tiap-tiap RT di wilayah hukum kelurahan Talumolo, maka masyarakat mudah mengakses dan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Untuk masyarakat yang datang langsung di kantor kelurahan Talumolo, bisa mendapatkan informasi melalui papan informasi yang disediakan oleh pemerintah kelurahan Talumolo.

## **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas yang dimaksud merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh pemberi pelayanan, baik kepada penerima pelayanan (masyarakat) maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah kelurahan Talumolo. Berdasarkan temuan peneliti, bahwa pemberi pelayanan di kantor kelurahan Talumolo bertanggung jawab terhadap penerima pelayanan (masyarakat) dengan melakukan tugasnya sesuai tupoksi masing-masing, kemudian pertanggungjawaban staf/pegawai dari tingkatan paling bawah ke atasannya yakni Kepala Seksi, kemudian diteruskan kepada Pimpinan yaitu Lurah.

## **3. Kondisional**

Kondisional yang dimaksud merupakan kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, yakni kemampuan aparatur pemerintah kelurahan Talumolo dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada saat itu. Dan

juga kemampuan aparaturnya pemerintah kelurahan Talumolo dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan temuan peneliti bahwa pemberi pelayanan di kantor kelurahan Talumolo, selalu tepat waktu jikalau tidak ada halangan yang menghambat pelayanan. Karena staf/pegawai di kantor kelurahan Talumolo tanggap, dan menguasai tugasnya masing-masing. Namun apabila pelayanan yang diberikan persoalan administrasi/surat dan kemudian tiba-tiba terjadinya pemadaman listrik, maka pelayanan tidak dapat dilanjutkan karena tidak adanya genset di kantor kelurahan Talumolo.

#### **4. Partisipatif**

Partisipatif yang dimaksud merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipatif yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipatif yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih. Berdasarkan temuan peneliti bahwa pemerintah kelurahan Talumolo melakukan pendekatan dengan pemuda(i) yang ada di wilayah hukum kelurahan Talumolo, dengan selalu memberi dukungan melalui organisasi kepemudaan khususnya, dan selalu melibatkan masyarakat dalam rencana

kerja untuk pembangunan kelurahan Talumolo sehingga masyarakat ikut andil dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Talumolo, sesuai aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **5. Kesamaan Hak**

Kesamaan hak yang dimaksud merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Berdasarkan temuan peneliti bahwa pemerintah kelurahan Talumolo sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, secara tegas mengingatkan dan memberitahukan kepada masyarakat bahwa pelayanan dilakukan menurut urutan kedatangan, jadi yang datang terakhir tidak bisa mendahului orang yang datang sebelumnya, meskipun yang bersangkutan adalah salah satu kerabat staf/pegawai di kantor kelurahan Talumolo.

## **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Keseimbangan Hak dan Kewajiban yang dimaksud merupakan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas/pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Keseimbangan Hak dan Kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Berdasarkan temuan peneliti bahwa pemerintah staf/pegawai kelurahan Talumolo dalam hal pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan secara adil sesuai tupoksi masing-masing tanpa mengambil alih tugas orang lain yang demi kepentingan mendahulukan orang yang

dikenal. Pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak memberitahukan untuk memperbaiki pelayanan apabila tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan temuan peneliti diatas maka baik dan tidaknya kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo:

### **1. Faktor pendukung pelayanan publik**

Faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik yang diberikan oleh staf/pegawai sebagai pemberi pelayanan di kantor kelurahan Talumolo, yaitu :

- a. Semangat kerjasamastaf/pegawai, yakni usaha yang dilakukan staf/pegawai untuk mencapai tujuan bersama, saling membantu.
- b. Saling percaya satu sama lain, menghargai pendapat dan kemampuan satu sama lain.
- c. Disiplin, mematuhi segala aturan yang ada.
- d. Tanggap, segera mengetahui dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat (penerima pelayanan).

### **2. Faktor penghambat pelayanan publik**

Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo, yaitu :

**a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (pelayanan). Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Namun di kantor kelurahan Talumolo, hanya ditunjang dengan:

- alat bantu administrasi berupa komputer sebanyak dua buah, satu diantaranya milik PKK kelurahan Talumolo.
- Printer sebanyak 1 (satu) buah, sehingga mempengaruhi proses pelayanan apabila banyak antrian yang menunggu surat yang akan diterbitkan/keluarkan oleh pemerintah kelurahan.
- Tidak adanya generator listrik (genset), sehingga pelayanan akan dihentikan ketika terjadinya pemadaman listrik sampai hidupnya listrik.
- Tidak adanya ruang tunggu (lobby) untuk penerima pelayanan (masyarakat).
- Tidak adanya AC (pendingin ruangan)

**b. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat terlepas dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan institusi/perusahaan. Sehingga Sumber Daya Manusia

(SDM) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Berdasarkan temuan peneliti bahwa staf/pegawai yang bekerja memberikan pelayanan di kantor kelurahan Talumolo masih kurang kompeten dalam hal memahami dan menggunakan komputer, dari 13 staf/pegawai yang ada hanya 3 orang yang bisa menggunakan komputer. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pelayanan publik, yaitu pelayanan administrasi berupa surat yang akan dikeluarkan oleh pemerintah kelurahan Talumolo. Misalnya, masyarakat sebagai penerima pelayanan meminta surat keterangan usaha dari kantor kelurahan, namun orang yang bertugas sebagai operator/admin saat ini berhalangan hadir dan yang lainnya masih ijin keluar kantor. Maka, masyarakat harus menunggu lama sampai orang yang bisa mengoperasikan komputer hadir. Maka masyarakat tidak akan puas dengan pelayanan yang lamban dan lama. Sementara terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dilihat dari kepuasan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan berdasarkan:

##### **1) Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo, dilihat dari cara kerja dan sikap staf/pegawainya sudah berjalan baik, dan sesuai aturan yang berlaku.

##### **2) Faktor penghambat**

Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor kelurahan Talumolo yakni kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, terkait kenyamanan pengguna layanan atau penerima layanan, juga kurangnya SDM dalam mengoperasikan komputer.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran:

##### **1) Pelayanan Publik**

Pelayanan di kantor kelurahan Talumolo lebih dimaksimalkan dengan kemampuan staf/pegawainya yang kompeten. Pertahankan ketegasan dan keteguhan terhadap keadilan penerima pelayanan (masyarakat).

## 2) Faktor penghambat

- Pemerintah kantor kelurahan Talumolo, seharusnya menambah sarana dan prasarana berupa:
  - printer dan komputer karena perlu adanya cadangan ketika komputer eror nanti.
  - Ruang tunggu/lobby, karena perlu memperhatikan kenyamanan penerima pelayanan (masyarakat) untuk bisa duduk ketika menunggu.
  - Menyediakan AC agar masyarakat nyaman, tidak kepanasan ketika memasuki ruang pelayanan.
  - Menyediakan generator listrik (genset) agar ketika terjadinya pemadaman listrik tiba-tiba, masyarakat tetap mendapatkan pelayanan.
- Pemerintah Kelurahan Talumolo perlu memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum bisa mengoperasikan alat bantu pelayanan yang tersedia yakni komputer, agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan ketika yang bertugas mengoperasikan komputer berkendala hadir.

## DAFTAR PUSTAKA

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Juliantara, Dadang (Ed). 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Askara

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D* (Cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta

Sugiono.2012. *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta

Wasistiono Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Jilid I*. Bandung: Fokusmedia

Wasistiono Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah Jilid II*. Bandung: CV. Fokusmedia

# LAMPIRAN



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **❖ Transparansi**

1. Bagaimana pemerintah Kelurahan Talumolo mewujudkan transparansi dalam proses pelayanan? Jelaskan!
2. Apakah informasi pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo, mudah didapatkan (diakses) oleh Masyarakat? Jelaskan!

### **❖ Akuntabilitas**

1. Apakah pegawai sebagai pemberi pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan maksimal? Jelaskan!
2. Apakah pegawai sebagai pemberi pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jelaskan!
3. Apakah pegawai sebagai pemberi pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo, tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

### **❖ Kondisional**

1. Bagaimana kualitas SDM yang ada di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!
2. Berapa besar biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!
3. Bagaimana kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!

❖ **Partisipatif**

1. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!
2. Adakah upaya dari pemerintah Kelurahan Talumolo, agar mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!

❖ **Kesamaan Hak**

1. Bagaimana sikap pegawai sebagai pemberi pelayanan, pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
2. Bagaimana pemerintah Kelurahan Talumolo memberikan pelayanan secara adil? Jelaskan!

❖ **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

1. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!
2. Dari manakah masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan, yang ada di kantor Kelurahan Talumolo? Jelaskan!

## **DAFTAR INFORMAN**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1	JUNUS N. DETI	SEKRETARIS
2	AHMAD PAKAYA, A.Md	KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN RAKYAT
3	MULYADI MOPANGGA, SE	KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN
4	DIAN IS TUNTULA	STAF
5	MASTIN KADIR	STAF

**DOKUMENTASI WAWANCARA**  
**DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO**

---

---



**Narasumber :**  
***Junus N. Deti***  
**(Sekretaris Kel.Talumolo)**



**Narasumber :**  
***Ahmad Pakaya, A.Md***  
**(Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat)**



**Narasumber :**  
***MulyadiMopangga, SE***  
**(Kepala Seksi Pemerintahan)**



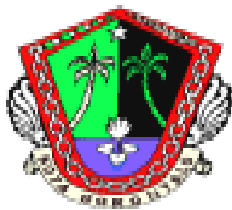
**Narasumber :**  
***Dian Is Tuntula***  
**(Staf Kantor Kelurahan Talumolo)**



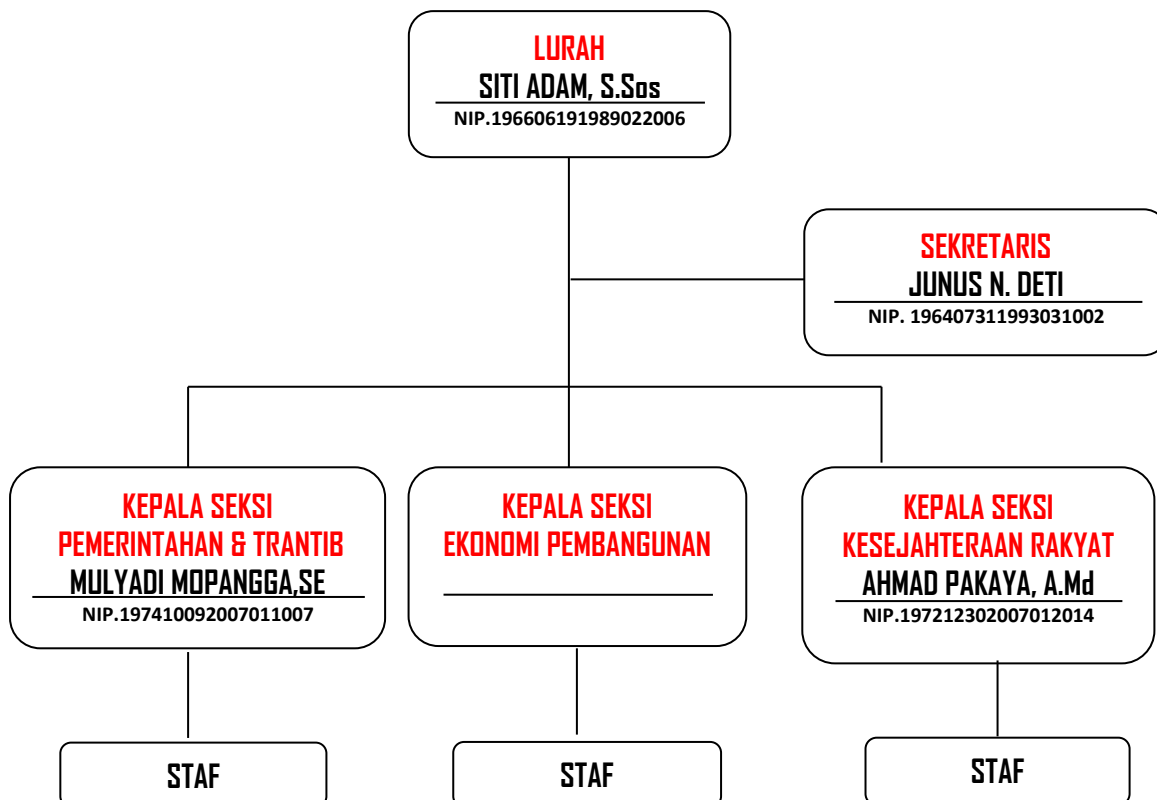
**Narasumber :**  
***MastinKadir***  
**(Staf Kantor Kelurahan Talumolo)**



***Ruang tunggu (Lobby) Kantor Kelurahan Talumolo***



**STRUKTUR PEMERINTAHAN  
KELURAHAN TALUMOLO  
KECAMATAN DUMBO RAYA  
KOTA GORONTALO**  
Jl. Mayor Dullah





**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**KECAMATAN DUMBO RAYA**  
**KELURAHAN TALUMOLO**  
**Jl. Mayor Dullah**

---

---

**Visi dan Misi Kelurahan :**

**VISI :**

**“ MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TATA PEMERINTAHAN YANG PROFESIONAL, PARTISIPATIF DAN RESPONSIF PADA KANTOR KELURAHAN TALUMOLO “**

**MISI :**

- 1. TERSELENGGARANYA PELAYAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT YANG PROFESIONAL DENGAN MENDAYAGUNAKAN SELURUH APARATUR.**
- 2. MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA CEPAT,TEPAT,DAN EFISIEN.**
- 3. MENGOPTIMALKAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN DIBIDANG PEMERINTAHAN, PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN DIKELURAHAN TALUMOLO**
- 4. MEWUJUDKAN APARATUR YANG BERKUALITAS BERBUDI PEKERTI LUHUR,BERIMAN DAN BERTAQWA.**

**Tugas dan fungsi Kelurahan :**

**• LURAH**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas dibidang pemerintahan sesuai kewenangan yang dilimpahkan oleh Camat berdasarkan Perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

**FUNGSI** : a. Merencanakan kegiatan pemerintahan kelurahan berdasarkan petunjuk pelaksanaan / petunjuk teknis sebagai dasar pelaksanaan tugas.  
b. Merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan pemerintahan kelurahan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.  
c. Mengoanisir penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.  
d. Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan secara berkala untuk tertib pelaksanaannya.  
e. Melakukan pembinaan kepada aparat kelurahan secara langsung untuk peningkatan pelayanan prima.  
f. Melakukan tindakan preventif terhadap masalah yang timbul secara musyawarah untuk terciptanya stabilitas keamanan masyarakat dikelurahan.

- g. Menkonsultasikan pelaksanaan tugas pemerintahan dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan pendapat.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan para Lurah / Unit terkait melalui rapat / pertemuan untuk penyatuan pendapat.
- i. Mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### ● **SEKRETARIS**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan, perencanaan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya pelayanan.

- FUNGSI** :
- a. Menghimpun kebijakan teknis pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai dasar.
  - b. Menyusun rencana kegiatan berdasarkan pedoman sebagai acuan pelaksanaan tugas.
  - c. Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kelurahan sesuai pedoman untuk peningkatan pelayanan masyarakat.
  - d. Melaksanakan tugas pengelolaan rumah tangguh kelurahan sesuai untuk menunjang kelancaran kegiatan unit.
  - e. Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan petunjuk pelaksanaan / petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi keuangan.
  - f. Mengelola administrasi kepegawaian sesuai kebutuhan untuk peningkatan kinerja aparatur.
  - g. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
  - h. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Kepala-kepala Seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
  - i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan

#### ● **SEKSI PEMERINTAHAN**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan.

- FUNGSI** :
- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
  - b. Mengumpulkan data kependudukan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangan penduduk kelurahan.

- c. Mengelola data kependudukan melalui format sebagai bahan penyusunan database kependudukan.
- d. Menyusun rencana kegiatan pemerintahan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi program pemerintahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- f. Mengelola administrasi pemerintahan kelurahan sesuai jenisnya untuk menjadi program unit.
- g. Mengelola administrasi pertahanan sesuai petunjuk pelaksanaan / petunjuk teknis untuk tertibnya hak kepemilikan tanah diwilayah kelurahan.
- h. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

● **SEKSI EKBANG**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas dibidang perekonomian dan pembangunan di wilayah kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

**FUNGSI** : a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- b. Mengumpulkan data potensi kelurahan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangannya.
- c. Mengelola data potensi kelurahan sesuai jenis sebagai bahan penyusunan database / profil kelurahan.
- d. Menyusun rencana kegiatan perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi program pengembangan ekonomi dan pembangunan di kelurahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- f. Melakukan pengembangan perekonomian masyarakat secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- g. Memfasilitasi program pembangunan diwilayah kelurahan secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- h. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

- **SEKSI KESRA**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.

- FUNGSI** :
- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
  - b. Mengumpulkan data kedaan sosial kemasyarakatan melalui survei untuk mengetahui gambaran / keadaan masyarakat.
  - c. Mengelola data keadaan sosial kemasyarakatan sesuai jenis bahan penyusunan database / profil kelurahan.
  - d. Menyusun rencana kegiatan sosial sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
  - e. Melakukan sosialisasi program kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat.
  - f. Melakukan kegiatan sosial secara terpadu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
  - g. Melakukan Monitoring program kegiatan sosial dan kesra secara langsung untuk mengetahui perkembangannya.
  - h. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk pertemuan untuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
  - i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat / kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
  - j. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
  - k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

- **SEKSI TRANTIB**

**TUGAS** : Melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya keamanan wilayah kelurahan.

- FUNGSI** :
- a. Menghimpun kebijakan teknis dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
  - b. Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui gambaran dan kedaan wilayah konflik.
  - c. Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui jumlah kejadian yang timbul diwilayahnya.

- d. Menyusun rencana kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e. Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui media pertemuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
- f. Melaksanakan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum secara terpadu untuk terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
- g. Melakukan monitoring kegiatan masyarakat kelurahan secara rutin untuk mengetahui situasi dan kondisi masyarakat.
- h. Melakukan penertiban Peraturan Daerah dan Peraturan lainnya diwilayah kelurahan sesuai jenis untuk supermasi hukum.
- i. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- j. Mengkoordinasikan pelaksanaa tugas dengan Sekretris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- k. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapencelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapencelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 2957/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Kota Gorontalo

di,-

Kota Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Rustam Wahab  
NIM : S2117059  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO  
Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



16 Desember 2020



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO  
KECAMATAN DUMBO RAYA  
KANTOR KELURAHAN TALUMOLO**

*Mayor Dullah Kelurahan Talumolo Kec. Dumbo Raya Kota Gorontalo*

**SURAT KETERANGAN**

**Nomor : 474/PEM-TAL/VII/13/3 /2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JUNUS N DETI  
NIP : 19640731 199303 1 002  
Jabatan : SEKRETARIS TALUMOLO

Dengan ini menerangkan kepada :

Nama : **RUSTAM WAHAB**  
NIM : S2117059  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Utusan : Universitas Ichsan Gorontalo

Adalah benar-benar telah selesai melaksanakan peneletian dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo** “

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar di pergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 21 Juli 2021

Mengetahui :

**An. LURAH TALUMOLO**



**SEKRETARIS**

**JUNUS N DETI**

**NIP:19640731 199303 1 002**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0805/UNISAN-G/S-BP/X/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : RUSTAM WAHAB  
NIM : S2117059  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan  
Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 10%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 12 Oktober 2021  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



SKRIPSI\_S2117059\_RUSTAM WAHAB\_KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTAL...

Oct 11, 2021

11864 words / 80903 characters

S2117059

SKRIPSI\_S2117059\_RUSTAM WAHAB\_KUALITAS PELAYANAN P...

## Sources Overview

10%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.unhas.ac.id	1%
	INTERNET	
2	text-id.123dok.com	<1%
	INTERNET	
3	ejurnal.unisan.ac.id	<1%
	INTERNET	
4	www.kompasiana.com	<1%
	INTERNET	
5	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	INTERNET	
6	doku.pub	<1%
	INTERNET	
7	www.scribd.com	<1%
	INTERNET	
8	123dok.com	<1%
	INTERNET	
9	docplayer.info	<1%
	INTERNET	
10	education82842.blogspot.com	<1%
	INTERNET	
11	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	INTERNET	
12	jdi.dharmasrayakab.go.id	<1%
	INTERNET	
13	core.ac.uk	<1%
	INTERNET	
14	repository.lainpalopo.ac.id	<1%
	INTERNET	
15	rumahkita2010.wordpress.com	<1%
	INTERNET	
16	repository.lainkudus.ac.id	<1%
	INTERNET	

17	jumafis.untan.ac.id	INTERNET	<1%
18	digilibadmin.unismuh.ac.id	INTERNET	<1%
19	id.123dok.com	INTERNET	<1%
20	repository.uinsu.ac.id	INTERNET	<1%
21	id.wikipedia.org	INTERNET	<1%
22	repository.upi.edu	INTERNET	<1%
23	ilmuhukum56.blogspot.com	INTERNET	<1%
24	repository.fisip-untirta.ac.id	INTERNET	<1%
25	anzdoc.com	INTERNET	<1%
26	stpengataadvocates.wordpress.com	INTERNET	<1%
27	azzahra.ac.id	INTERNET	<1%
28	repository.stiedewantara.ac.id	INTERNET	<1%
29	repository.unmuhjember.ac.id	INTERNET	<1%
30	sites4smart.blogspot.com	INTERNET	<1%
31	siat.ung.ac.id	INTERNET	<1%
32	adoc.pub	INTERNET	<1%
33	eprints.umg.ac.id	INTERNET	<1%
34	kecharjamukti.cirebonkota.go.id	INTERNET	<1%
35	repositori.usu.ac.id	INTERNET	<1%
36	administrasipublikblog.wordpress.com	INTERNET	<1%
37	de.slideshare.net	INTERNET	<1%
38	fathirwae.wordpress.com	INTERNET	<1%
39	kepegawaian.uma.ac.id	INTERNET	<1%
40	asulpkg.blogspot.com	INTERNET	<1%

41	bagawanabiyasa.wordpress.com	INTERNET	<1%
42	pendopo.com	INTERNET	<1%
43	digilib.uin-suka.ac.id	INTERNET	<1%
44	eprints.iain-surakarta.ac.id	INTERNET	<1%
45	gospeniopito.blogspot.com	INTERNET	<1%
46	media.neliti.com	INTERNET	<1%
47	repository.fe.unjani.ac.id	INTERNET	<1%
48	repository.ub.ac.id	INTERNET	<1%
49	stt-pln.e-journal.id	INTERNET	<1%
50	www.slideshare.net	INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 8 words)

**Excluded sources:**

- None

## **ABSTRACT**

### ***RUSTAM WAHAB. S2117059. THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE TALUMOLO URBAN VILLAGE OFFICE, DUMBO RAYA SUBDISTRICT, GORONTALO CITY***

*This study aims to find the nature of public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Ray, Gorontalo City, and the elements that hinder public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Ray, Gorontalo City. This study uses a different type of research with a subjective methodology. The subjective research can be interpreted as an examination strategy depending on the post-positivism to see the state of normal items, (not experiments) where specialists are the key instrument. The method of collecting information is triangulation. The search for information is inductive/subjective. The results of subjective refer to the meaning as opposed to speculation. The results show that the nature of public administration at the Talumolo Urban Village Office, Dumbo Raya, Gorontalo City has operated based on the administrative instructions. The extraordinary quality of assistance reflects in 1) Honesty, 2) Responsibility, 3) Contingent, 4) Participatory, 5) Fairness, 6) Balance of Rights and Responsibilities. However, there are still shortcomings as the factors hindering the nature of public administration, in particular the absence of a satisfactory office and related administrative framework in the convenience of administrative clients or administrative beneficiaries, such as the absence of (HR) in functioning PCs.*

*Keywords: nature of public administration, local area fulfillment*



## ABSTRAK

### **RUSTAM WAHAB. S2117059. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO, KECAMATAN DUMBO RAYA, KOTA GORONTALO**

Kajian ini diharapkan dapat memutuskan sifat administrasi publik di kelurahan Talumolo, Dumbo Raya, Kota Gorontalo, dan unsur-unsur penghambat administrasi publik di Talumolo, Dumbo Raya, Kota Gorontalo. Tinjauan ini menggunakan jenis pemeriksaan yang berbeda dengan metodologi subjektif. Eksplorasi subyektif dapat diartikan sebagai strategi pemeriksaan tergantung pada cara berpikir postpositivisme, digunakan untuk melihat keadaan item normal, (bukan percobaan) di mana spesialis adalah instrumen kunci, metode pengumpulan informasi dilakukan dengan triangulasi (bergabung), penyelidikan informasi bersifat induktif/subyektif, dan hasil subjektif menggarisbawahi makna yang bertentangan dengan spekulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat administrasi publik di Kantor Kelurahan Talumolo Wilayah Dumbo Raya Kota Gorontalo sudah berjalan sesuai petunjuk administrasi, kualitas bantuan yang luar biasa tercermin pada 1) Keterusterangan, 2) Tanggung jawab, 3) Kontingen, 4) Partisipatif, 5) Keadilan, 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Namun demikian, masih terdapat kekurangan sebagai beberapa faktor yang menggagalkan sifat administrasi publik, khususnya tidak adanya kantor yang memuaskan dan kerangka administrasi terkait dalam kenyamanan klien administrasi atau penerima manfaat administrasi, seperti tidak adanya (SDM) dalam PC yang berfungsi.

Kata kunci: sifat administrasi publik, pemenuhan wilayah lokal



## **BIODATA MAHASISWA**

Nama : Rustam Wahab

Tempat dan Tanggal Lahir : Paguyaman, 04 April 1995

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

NIM : S2117059

Alamat : Dusun Ulintapo, Desa Tanjung Harapan  
Kecamatan Wonosari, Kabupaten Boalemo

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Talumolo,  
Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo