

## Pelayanan Publik Di Desa Bololo Kecamatan Wasilei Timur Kabupaten Halmahera Timur

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018*

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Nofis Maga<sup>1</sup>, E.E. Masengi<sup>2</sup>, Recky Sendouw<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

<sup>1</sup>[nofismaga@gmail.com](mailto:nofismaga@gmail.com), <sup>2</sup>[evimasengi@gmail.com](mailto:evimasengi@gmail.com), <sup>3</sup>[reckysendouw@unima.ac.id](mailto:reckysendouw@unima.ac.id)

---

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

---

**Key word:**

Public Service, E-KTP

Accepted: 5 Oktober 2024

Revised : 10 Oktober  
2024

Published: 31 Oktober  
2024

The purpose of this study was to explain the extent of public services for making cover letters for e-KTPs in Bololo Village, North Wasile District, East Halmahera Regency. This research was conducted using a descriptive-qualitative approach. The research location is the place where the researcher will conduct the research. The research location to be conducted is in Bololo Village, North Wasile District, East Halmahera Regency. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques namely, Data Reduction, Data Presentation and Drawing Conclusions. The results of the study show that the Bololo village officials have not fully worked professionally because there are still people who complain about the service of the Bololo village public apparatus. There are still village people who want to take care of something at the village coconut house or the village secretary of the apparatus because the village is often absent from the office. There are still actions from village officials in serving the community which indicate a lack, because there are still transactions in terms of administration in Bololo village.

---

### INTISARI

---

**Kata kunci:**

Pelayanan Publik,

E-KTP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan sejauh mana pelayanan publik pembuatan surat pengantar KTP-el di Desa Bololo, Kecamatan Wasile Utara, Kabupaten Halmahera Timur. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah di Desa Bololo, Kecamatan Wasile Utara, Kabupaten Halmahera Timur. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur desa Bololo belum sepenuhnya bekerja secara profesional karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan aparatur desa Bololo. Masih ada masyarakat desa yang ingin mengurus sesuatu di rumah kelapa desa atau sekretaris desa karena perangkat desa sering tidak berada di kantor. Masih adanya tindakan dari aparat desa dalam melayani masyarakat yang mengindikasikan adanya kekurangan, karena masih adanya transaksi dalam

## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Pada suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.[1] Hal ini mungkin disebabkan oleh ambiguitas dalam cara bereaksi terhadap transformasi nilai berskala luas dan dampak dari berbagai masalah pembangunan yang rumit. Sementara itu, sebagai akibat kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan dari seluruh dunia. Untuk mencapai tujuan bangsa, kondisi dan perubahan cepat yang diikuti dengan pergeseran nilai harus disikapi secara tepat melalui tahapan kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan di berbagai bidang. Untuk tumbuh dan memenuhi semua tuntutan masyarakat, diperlukan visi sistem pelayanan publik yang memuat nilai-nilai, persepsi, dan acuan perilaku aparatur pemerintah. Sehingga masyarakat sebagai objek pelayanan memperoleh harapan kepuasan pelayanan oleh aparat pemerintah (penjelasan UU Pelayanan Publik).

Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang diamanatkan oleh masyarakat untuk diselenggarakan oleh negara; Oleh karena itu, negara dalam hal ini pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara guna memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.[2] Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi [3] Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya.[4]

Pelayanan publik dalam konteks ini berkaitan dengan gagasan masyarakat atau publik yang lebih luas. Namun, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dan cara pandang masyarakat tidak sepenuhnya sama. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan perusahaan dengan tetap berpegang pada kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan. [5]

Fenomena pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah sarat dengan persoalan, seperti proses pelayanan yang berbelat-belat, inkonsistensi waktu dan harga yang membuat pelayanan relatif sulit diakses oleh masyarakat luas. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, mengarahkan individu untuk mencari alternatif yang lebih mahal untuk layanan tertentu.[6]

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.[7]

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. [8] Mengambil alih layanan publik seperti melangkah ke hutan belantara yang berbahaya. Pengguna layanan tidak pernah dibuat sadar akan ketepatan waktu atau harga layanan. Hal ini terjadi karena kebijakan layanan tidak pernah mengatur tanggung jawab penyedia layanan atau hak pelanggan. Prosedur seringkali semata-mata mengatur tanggung jawab warga saat berurusan dengan unit layanan.[9]

Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik (good governance).[10] Kenyataannya, ketika tugas kepala desa dilaksanakan, khususnya di bidang pelayanan administrasi, mayoritas

tidak sesuai dengan harapan masyarakat desa. Misalnya, saat mengurus sertifikat dan pengenalan untuk masyarakat, prosedurnya memakan waktu, berbelit-belit, bahkan terkadang mahal. Hal ini dapat dikontraskan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa di Bololo, Kecamatan Wasile Utara, Kabupaten Halmahera Timur, dimana dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi pengurusan sertifikat yang menjadi salah satu tolok ukur kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah tidak beroperasi dengan baik. Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memproses surat keterangan yang diperlukan untuk membuat KK, KTP pemula, dan/atau Akta Kelahiran dan/atau Kematian. Hal ini terlihat dari temuan observasi awal yang menunjukkan bahwa penduduk tertentu di desa Bololo pada tahun 2021 yang berpenduduk 879 jiwa belum memiliki 56 KTP, 27 Kartu Keluarga (KK), atau 125 Surat Keterangan. bahkan jika mereka telah tinggal di rumah untuk waktu yang cukup lama tetapi tidak memiliki kartu keluarga, KTP, atau sertifikat bahkan dalam proses dengan menilai biaya untuk administrasi itu. Untuk menghadapi kenyataan itu, masyarakat desa dengan keterbatasan sumber daya manusia bahkan tuntutan finansial terpaksa melakukannya.

Di sisi lain, Anda harus menempuh jarak yang cukup jauh dan membayar biaya perjalanan yang cukup besar untuk mengurus KK, KTP, dan sertifikat. Pada kenyataannya, pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa melalui surat keterangan dimaksudkan untuk mempermudah warga desa dalam mengatur keakuratan data pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda warganya. Berdasarkan konteks permasalahan tersebut di atas, peneliti sangat tertarik untuk mempelajari lebih lanjut ***“Pelayanan Publik Di Desa Bololo Kecamatan Wasile Utara Kabupaten Halmahera Timur”***

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif karena penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses pengungkapan makna dibalik fenomena yang mengemuka dalam penelitian, dengan tujuan agar permasalahan yang diteliti lebih luas, mendalam, alami, dan apa adanya, tanpa banyak campur tangan peneliti atas fakta-fakta yang muncul.[11] Fokus Penelitian; Prodesur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan. Lokasi Penelitian, yaitu di Desa Bololo Kecamatan Wasile Utara Kabupaten Halmahera Timur Alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut, karena peneliti melihat adanya permasalahan yang kaitannya dengan Pelayanan Publik di Desa Bololo Kecamatan Wasile Utara Kabupaten Halmahera Timur.Sumber Data; Key Informan.,yaitu sebagai informan awal yang dipilih secara purposive (purposive sampling). Hal ini dimaksud untuk memilih informan yang benar-benar relevan dan kompeten dengan masalah penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dipergunakan untuk membangun kesimpulan. Tempat dan peristiwa yaitu sebagai tempat dimana peneliti memperoleh data. Dokumen yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian yaitu seperti Undang-undang, Perda, catatan-catatan dan gambar/foto. Teknik analisis data Reduksi data, yaitu data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci, Penyajian data atau disebut juga dengan data display adalah untuk memudahkan peneliti memahami gambaran besar atau aspek-aspek tertentu dari penelitiannya, dan menarik kesimpulan, Verifikasi dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian sebagai upaya untuk mencapai suatu kesimpulan yaitu sejak awal masuk ke lokasi penelitian hingga tahap pengumpulan data. Teknik Keabsahan Data, 1) *Uji Kredibilitas (kepercayaan)* 2) *Uji Transferability (nilai transfer)* 3) *Uji Dependability (ketergantungan)*,4) *Uji Konfirmability (kepastian)*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Fokus Penelitian yang ada maka peneliti akan membahas tentang indikator yang telah ditentukan yaitu:

### 1. Prodesur Pelayanan

Tidak mungkin memisahkan administrasi publik dari standar pelayanan. Kriteria tersebut kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang menjadi petunjuk penyelenggaraan pelayanan publik. Rekomendasi ini berfungsi sebagai kerangka kerja untuk memberikan layanan publik dan membantu pengguna layanan memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka.[12]

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan [13]

Berdasarkan data yang ditemukan oleh peneliti bahwa prosedur pelayanan terkait dengan pembuatan surat pengantar KTP yang ada di Desa Bololo Kecamatan Wasile Utara ada yang memang memakai persyaratan seperti Kartu Keluarga sebagai salah satu syarat untuk membuat surat pengantar dari desa, tetapi ada juga yang memang tidak sama sekali atau hanya menyampaikan kepada Sekertaris Desa bahwa masyarakat tersebut mau membuat surat pengantar KTP.

## 2. Waktu Penyelesaian

Penyelesaian tugas tepat waktu merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektivitas karyawan. Kesesuaian pekerjaan dengan alokasi waktu inilah yang dimaksud dengan ketepatan waktu. Jika suatu tugas dimaksudkan untuk diselesaikan dalam dua hari, seorang karyawan harus dapat memenuhi tenggat waktu tersebut; jika lebih lama, standar ketepatan waktu tidak terpenuhi.[14]

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu terlalu lama.[15]

Di Desa Bololo dalam ketetapan waktu melakukan pelayanan peneliti menemukan adanya sikap dari pada pemerintah atau aparat dalam bekerja dimana masyarakat yang harusnya mengurus surat pengantar dikantor desa harus mencari kepala desa dan sekertaris desa dirumah mereka. Dan juga fasilitas di desa bololo kurang memadai sehingga menjadi satu kendala dalam hal pengurusan terkait dengan kepentingan masyarakat desa tersebut. Intinya keterlambatan diakibatkan karena kepala desa maupun sekretaris desa yang tidak ada di tempat atau kantor untuk menandatangani berkas atau dokumen yang di urus masyarakat. disamping juga fasilitas yang kurang memadai dalam menunjang pelayanan.

Di atas terlihat jelas bahwa kinerja dari pada pemerintah desa belum maksimal atau kurang profesional sehingga berdampak pada kepentingan masyarakat desa bololo. Untuk itu diharapkan lagi kepada pemerintah desa sehingga dapat meningkatkan profesionalisme agar berdampak baik kepada setiap masyarakat yang punya kepentingan.

## 3. Biaya Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berbagai pihak baik itu dari masyarakat atau pemerintah desa, bahwa pemerintah Desa Bololo masih belum baik dalam menjalankan pemerintahan di desa bololo tersebut. Karena masih banyak yang perlu dilakukan oleh pemerintah desa baik itu dari segi kedisiplinan dalam berkantor atau dalam menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh masyarakat desa bololo tersebut.

Untuk itu pemerintah desa bololo juga perlu meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi sehingga berimplikasi baik kepada setiap masyarakat yang mau mengurus sesuatu di desa bololo dan juga masyarakat desa bololo juga lebih aktif dalam mengontrol sistem pemerintahan di desa bololo sehingga tidak terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan secara bersama.

## IV. KESIMPULAN

1. Aparat Desa Bololo belum sepenuhnya bekerja dengan secara profesional dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluh terkait dengan pelayanan publik aparat desa Bololo.
2. Masih ada masyarakat desa yang mau mengurus sesuatu di rumah kepala desa atau sekertaris desa dikarenakan aparat desa sering absen dalam berkantor.

masih ada tindakan dari aparat desa dalam melayani masyarakat yang terindikasi kurang, dikarenakan

3. masih ada transaksi dalam hal pengurusan administrasi di desa Bololo

#### REFERENSI

- [1] F. Hubaib, J. Bazarah, And A. Jubaidi, “Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia),” *Dedikasi*, Vol. 22, No. 2, P. 105, 2021, Doi: 10.31293/Ddk.V22i2.5860.
- [2] A. Dilapanga, “Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow,” *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. Dan Ilmu Adm. Negara*, Vol. 3, No. 1, Pp. 28–34, 2021, Doi: 10.53682/Administro.V3i1.2052.
- [3] Riska Chyntia Dewi And Suparno, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Dialekt. J. Ilmu Sos.*, Vol. 19, No. 1, Pp. 39–46, 2021, Doi: 10.54783/Dialektika.V19i1.62.
- [4] A. Permatasari, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas,” *Decis. J. Adm. Publik*, Vol. 2, No. 1, Pp. 51–56, 2020.
- [5] M. H. Messe And I. Pangkey, “Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe,” *J. Civ. Educ.*, Vol. 2, No. 2, 2018.
- [6] N. S. Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Media Adm.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 78–90, 2022, Doi: 10.56444/Jma.V7i1.67.
- [7] N. P. T. Widanti, “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *J. Abdimas Perad.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 73–85, 2022, Doi: 10.54783/Ap.V3i1.11.
- [8] H. Asep Suparman, “Pelayanan Publik,” *J. Chem. Inf. Model.*, Vol. 53, No. 9, Pp. 1689–1699, 2016.
- [9] D. K. Maani, “Etika Pelayanan Publik,” *J. Demokr.*, Vol. 9 No.1, No. 1, Pp. 61–70, 2010, [Online]. Available: [Http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Jd/Article/View/1415](http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Jd/Article/View/1415)
- [10] K. Ali And S. Agung, “Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar,” Vol. 14, Pp. 602–614, 2020.
- [11] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. 2017.
- [12] A. Rohman And D. C. Larasati, “Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal,” *Reformasi*, Vol. 10, No. 2, Pp. 151–163, 2020, Doi: 10.33366/Rfr.V10i2.1952.
- [13] N. K. Riani, “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik,” *Jip (Jurnal Inov. Penelitian)*, Vol. 3, No. 2, P. 6, 2021.
- [14] U. Attamimi, “Efektivitas Kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik,” *J. Ilmu Manaj. Sos. Hum.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 96–104, 2022, Doi: 10.51454/Jimsh.V4i2.730.
- [15] Y. W. Ida, Y. Raga, J. Wadu, And ..., “Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Belu,” ... *Adm. Publik*, Pp. 15–31, 2020, [Online]. Available: [Http://Publikasi.Undana.Ac.Id/Index.Php/Jap/Article/View/A593%0ahttp://Publikasi.Undana.Ac.Id/Index.Php/Jap/Article/Download/A593/412](http://Publikasi.Undana.Ac.Id/Index.Php/Jap/Article/View/A593%0ahttp://Publikasi.Undana.Ac.Id/Index.Php/Jap/Article/Download/A593/412)