

## Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Wangurer Utara Kecamatan Madidir Kota Bitung

Nurhayati Napu<sup>1</sup>, Thelma Wawointana<sup>2</sup>, Devie S. R. Siwij<sup>3</sup>

[nurhayatinapu9@gmail.com](mailto:nurhayatinapu9@gmail.com)<sup>1</sup> [thelmawawointana@gmail.com](mailto:thelmawawointana@gmail.com)<sup>2</sup> [deviesiwij@unima.ac.id](mailto:deviesiwij@unima.ac.id)<sup>3</sup>

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

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Service Quality, Wangurer  
Village

This study aims to analyze and describe the Quality of Public Services at the Wangurer Utara Village Office, Madidir District, Bitung City. The research method used is descriptive qualitative. With research indicators, namely procedures and flow of service requirements, Employee Discipline, and service fairness. The results of the study indicate that: the procedures and flow of public services in this indicator found that the flow of public services in the administration section is still not running optimally, this is caused by officers who still do not understand the procedures or flow of public services in the Wangurer Utara Village, Then on the employee discipline indicator the researcher found that not all employees in the Wangurer Utara Village office are disciplined in carrying out their duties and functions and not all employees in the Wangurer Utara Village come according to working hours and on the indicator of expectations in providing services the researcher found that in providing services to the community it is not completely fair this is caused by employees who still prioritize relatives compared to the community who have been waiting for a long time. Therefore, in Wangurer Utara sub-district, there is a need to increase human resource capacity, supervision of work discipline, and application of the principle of justice in public services in Wangurer Utara sub-district so that services can run more effectively, efficiently, and fairly.

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Kualitas Pelayanan,  
Kelurahan Wangurer

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Wangurer Utara Kecamatan Madidir Kota Bitung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Dengan indikator penelitian yaitu prosedur dan alur persyaratan pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan keadilan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : prosedur dan alur pelayanan public pada indikator ini ditemukan bahwa alur pelayanan publik pada bagian administrasi masih belum berjalan secara maksimal, hal ini disebabkan oleh petugas yang masih belum paham mengenai prosedur atau alur pelayanan public di kelurahan wangurer utara, Kemudian pada indikator kedisiplinan pegawai peneliti menemukan bahwa tidak semua pegawai yang ada di kantor kelurahan wangurer utara disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan tidak semua pegawai yang ada di kelurahan wangurer utara datang sesuai jam kerja dan pada indikator keadilan dalam memberikan pelayanan peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya adil hal ini di sebabkan oleh pegawai yang masih mendahulukan kerabat dibanding masyarakat yang sudah lama menunggu. Oleh karena itu, dikelurahan wangurer utara perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya

---

manusia, pengawasan disiplin kerja, serta penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik di kelurahan Wangurer Utara agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan adil.

---

## **I. Pendahuluan**

Peraturan Pemerintah PP Nomor 17 Tahun 2018 mengatur tentang kelurahan, khususnya dalam pasal 19 hingga 22. PP ini menjelaskan bahwa perencanaan pembangunan kecamatan merupakan kelanjutan dari hasil musyawarah perencanaan pembangunan desa/kelurahan. Perencanaan pembangunan kecamatan ini juga merupakan bagian dari perencanaan pembangunan kabupaten/kota.[1]

Berdasarkan sumber lainnya, kelurahan merupakan satuan administrasi pemerintahan yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota (Jeddawi, dkk., 2018). Sementara itu, Marini (2016) menyatakan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada camat. Lebih lanjut lagi, terdapat pendapat yang menjabarkan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (Biswan & Agfi, 2019).[2]

Pelayanan publik atau public service merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan dalam administrasi (Westra, 1981:81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. [3]

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik juga dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik bahwa aparatur negara yakni aparat pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kemudian berorientasi kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. [4]

Pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang pada umumnya dapat dilihat dengan kasat mata. Karena mutu pelayanan publik diperuntukkan bagi kepentingan orang banyak dan berdampak langsung kepada masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintahan berdasarkan mutu pelayanan tersebut. Selain itu, keberhasilan membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintahan di mata masyarakat (Messe & Pangkey, 2018). Banyak variabel yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya efisiensi kerja seorang wakil rakyat, antara lain disiplin kerja wakil rakyat, inspirasi atau hiburan kerja, etos kerja atau semangat kerja seorang pegawai dan dijunjung tinggi oleh lingkungan tempat berlangsungnya pelatihan kerja secara konsisten. Untuk mencapai tujuan produktivitas perusahaan, seorang pegawai yang memiliki semangat kerja, motivasi, dan disiplin yang tinggi akan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Saleh & Utomo, 2018). Menurut Wawointana, disiplin kerja merupakan suatu pedoman penting dalam membentuk dan melatih karyawan agar bertindak sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku yang juga merupakan suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam menjaga dan meningkatkan tujuan organisasi (Wawointana et al., 2019).[5]

Penyelenggara pelayanan publik adalah semua lembaga negara, korporasi, lembaga mandiri yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara satuan kerja adalah pimpinan satuan kerja yang secara langsung membawahi satu atau beberapa satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara atau organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga mandiri yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada suatu organisasi penyelenggara yang bertugas menyelenggarakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, dan badan hukum yang menjadi penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. (UU No. 25 Tahun 2009) [6]

Undang-undang Pelayanan publik menegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Penyusun dan penetapan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait, pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Pratama, (2013) mengatakan, dalam praktek pelayanan publik di berbagai daerah, seharusnya birokrasi selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang ditimbulkan dari pengaduan masyarakat. Keterlibatan birokrasi dalam pelayanan publik disamping menunjukkan manfaat dan keunggulan tertentu, sekaligus juga menunjukkan kelemahannya, yaitu terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Birokrasi juga masih mendahulukan kepentingan tertentu tanpa memperhatikan konteks atau dimana birokrat bekerja atau berada dan mendahulukan orang atau suku sendiri merupakan tindakan yang biasa dilakukan dan diterapkan dalam konteks organisasi publ. [7]

Pelayanan prima merupakan upaya yang membuat pelanggan merasa penting. Pelayanan prima adalah melayani masyarakat maupun pelanggan dengan cepat, tepat, ramah yang menghasilkan kepuasan pelanggan.[8] Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (excellent service) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman).[9]

Manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau2sang manajertidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik. Penyelenggaraan administrasi publik mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang seyogyanya setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.[10]

Pelayanan publik atau public service merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan dalam administrasi (Westra, 1981:81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. kamus besar bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.[11]

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mendambakan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, serta pelayanan yang jujur dan terus terang. Selain itu, masyarakat juga menghendaki agar pelayanan beserta administrasi dilakukan dengan baik, dalam arti cepat, tepat, murah dan ramah. Di samping itu juga, pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang prima dan tidak diskriminatif. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah pelayanan yang adil dan merata (Dedi Marzuki. 2006).

Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2018:50) adalah persepsi masyarakat akan pernyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Selanjutnya Fitzsimmons menyatakan bahwa, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara: (1) Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistic dimana

konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan; (2) mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (expected service).[12]

pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (perceived service) Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada Masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status Masyarakat yang diayani.
9. Kesopanan Dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan Masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya Tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga Masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.[13]

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat dijabarkan bahwa pelayanan publik merupakan manifestasi fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang bertugas menyediakan barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini adalah rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, serta harus dilakukan dengan landasan profesionalisme, keadilan, dan kesetaraan. Kualitas pelayanan publik diukur dari kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, dan keramahan dalam melayani masyarakat tanpa diskriminasi. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang prima, adil, transparan, tidak pandang bulu, serta sesuai dengan asas kepentingan umum dan kepastian hukum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada orientasi aparatur negara terhadap kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan fakta yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wangurer Utara masih bermasalah. Beberapa petugas belum memahami prosedur pelayanan, pelaksanaan prosedur dan persyaratan belum optimal, serta ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai standar operasional. Selain itu, banyak pegawai datang tidak tepat waktu, bahkan ada yang mendahulukan kerabat atau teman daripada masyarakat yang sudah menunggu. Ditemukan juga sikap pegawai yang kurang ramah dan menunjukkan wajah murung saat melayani masyarakat.

Kemudian berdasarkan deskripsi yang sudah di paparkan maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: Bagaimana kualitas pelayanan publik di kelurahan wangurer utara. Dengan tujuan penelitian : Memdeskripsikan, Menganalisis Dan Menjelaskan Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi di kelurahan wangurer utara.

## **II. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti menjelaskan gambaran permasalahan yang saat ini dibahas secara deskriptif dan naratif, penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena sosial dengan menganalisis data yang bersifat non-numerik.[14] Kemudian, Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Publik dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian bertempat di kantor kelurahan wangurer utara dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Dengan teknik analisis data menggunakan reduksi data, model data (data display), dan proses verifikasi/penarikan kesimpulan.

### **III. Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan public merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Dwiyanto, 2018). Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor public (Nugraha, 2018). Dalam rangka memenuhi standar pelayanan puiblik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).Prosedur atau persyaratan pelayanan. [15]

Adapun fokus penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan publik dilihat dari indeks kepuasan masyarakat dengan indikataor : prosedur pelayanan publik, Kedisiplinan pegawai pelayanan, dan keadilan pelayanan.

#### **1. Prosedur Dan Alur Persyaratan Pelayanan Publik**

UU Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan ini harus meliputi komponen-komponen seperti persyaratan, jangka waktu pelayanan dan produk layanan yang di terima. Komponen-komponen tersebut diwajibkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, dan terukur. Prosedur dan alur pelayanan publik harus disusun secara transparan dan diinformasikan secara terbuka, sehingga masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ini peneliti menemukan bahwa di kelurahan wangurer utara prosedur dan alur pelayanan public pada bagian administrasi masih belum berjalan secara maksimal, karena masih ada petugas yang masih belum paham mengenai prosedur atau alur pelayanan public di kelurahan wangurer utara kemudian, prosedur/persyaratan di kantor kelurahan wangurer utara belum diterapkan dengan baik karna untuk ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional yang berlaku dalam SOP yang ada maksimal waktu pelayanan permasyarakat 30-45 menit namun di kelurahan wangurer utara masih harus menunggu lebih lama.

#### **2. Kedisiplinan Pegawai Pelayanan**

Menurut Moenir (1998:26), hakikat pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan masyarakat, sehingga pelayanan yang baik sangat ditentukan oleh kesadaran dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankannya Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab akan menyebabkan pegawai bekerja seenaknya, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya disiplin kerja dan menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ini, peneliti menemukan bahwa tidak semua pegawai yang ada di kantor kelurahan wangurer utara disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti bahwa tidak semua pegawai yang ada di kelurahan wangurer utara datang sesuai jam kerja ada beberapa pegawai yang datang disaat sudah mendekati jam makan siang dan ada juga pegawai yang datang di saat sudah banyak masyarakat yang menunggu. Dengan hal ini tentunya harus segera di tindak lanjuti oleh kepala kelurahan dengan memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai kelurahan yang tidak disiplin dan sering datang terlambat. Kemudian temuan selanjutnya yang peneliti temukan pada indikator ini bahwa masih ada beberapa pegawai yang sering keluar disaat jam kantor dimana berdasarkan wawancara dengan salah satu perangkat kelurahan bahwa menurut aturan yang ada seharusnya pegawai harus berada di kantor tepat pukul 7:30 s/d 16:00.Kedisiplinan pegawai.

### 3. Keadilan Pelayanan

Menurut Westra (1981:81), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk melayani masyarakat, sehingga dalam praktiknya, keadilan menjadi prinsip utama yang harus dijunjung tinggi agar setiap individu atau kelompok masyarakat memperoleh layanan yang sama tanpa diskriminasi, sesuai hak dan kebutuhannya, sehingga tercipta kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan peneliti menemukan bahwa dikelurahan wangurer utara dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya adil, masih ada pegawai kelurahan yang lebih mendahulukan kerabat/keluarga serta teman dibandingkan masyarakat yang sudah lama menunggu di kantor kelurahan. Kemudian temuan selanjutnya yang peneliti dapatkan masih ada pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat, masih ada pegawai kelurahan yang memperlihatkan wajah murung saat melayani masyarakat. Tentunya hal ini harus menjadi bahan evaluasi bagi perangkat kelurahan yang ada.

### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wangurer Utara masih belum optimal. Prosedur dan alur pelayanan belum berjalan dengan baik karena petugas kurang memahami standar yang berlaku, waktu pelayanan sering melebihi ketentuan. Disiplin pegawai masih rendah, termasuk terlambat datang dan sering meninggalkan kantor saat jam kerja. Selain itu, pelayanan belum sepenuhnya adil karena adanya perlakuan istimewa terhadap kerabat dan teman, serta sikap pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Hal ini perlu segera ditindaklanjuti oleh kepala kelurahan dengan pengawasan dan pemberian sanksi yang tegas agar pelayanan menjadi lebih efektif, disiplin, dan adil.

### Referensi

- [1] Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 mengatur tentang kelurahan. dalam pasal 19 hingga 22.
- [2] Pengelolaan, T., Kelurahan, D., Pembangunan, D., Kelurahan, D., Kecamatan, R., Kabupaten, A. T., & Selatan, M. (n.d.). Hizkia Kasenda, Sarah Sambiran, Ismail Sumampow.
- [3] Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial dalam Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik, Universitas Merdeka Malang, 2023
- [4] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- [5] Siwij, DS, Kairupan, SB, & Gurning, AG (2023, Desember). Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dalam Konferensi Prosiding Iapa (hlm. 195-204).
- [6] Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. (2019, November). Kinerja Birokrat dalam Pelayanan Publik. Dalam Konferensi Internasional tentang Ilmu Sosial 2019 (ICSS 2019) (hlm. 660-668). Atlantis Press.
- [7] Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.
- [8] Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, AM (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Jurnal Tata Kelola dan Politik (JGP)*, 1 (2), 111-117.
- [9] Hidayatullah, GM (2024). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3 (3), 1219-1229.
- [10] I. Pangkey, & Rantung, MIR (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Tahta Media
- [11] madana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- [12] KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH
- [13] Dewi, Putri Maha, and MH SH. "METODE PENELITIAN KUALITATIF." *Metode Penelitian Kualitatif* 101 (2025).
- [14] Arlan, ASB, & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administrasi*, 7 (2), 38-53.
- [15] Widanti, NPT (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (1).

