

## **Kinerja Pelayan Publik Di Kantor Kelurahan Kombos Timur**

Adawiya Himari <sup>1</sup>, Dr. Jetty E. H. Mokat, M.Si <sup>2</sup>, Dr Goinpeace H. Tumbel, M.Si, MAP <sup>3</sup>

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

---

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

*Key word:*

*Performance, Public servant*

Accepted:

Revised :

Published:

*This study aims to analyze and explain the performance of employees in public services at the East Kombos Village office and to analyze and explain the factors causing the low performance of public servants in the East Kombos Village Office. In this study using a qualitative approach. The results of the study explained that: 1) Service Mechanism, in providing services to the community can be said to be maximum and for service completion time can be completed within 20 minutes 2) Facilities and Infrastructure, facilities used in providing services and making documents needed by the community are complete and according to standards in servers and there are services through online 3) Competence of Service Delivery Officers, In the service process where employees always mediate in providing understanding and problem solvers for every community who comes to get services.*

---

### INTISARI

**Kata kunci: Kinerja, Pelayan publik**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Kombos Timur dan untuk menganalisis dan menjelaskan faktor-faktor penyebab rendahnya kinerja pelayan publik di Kantor Kelurahan Kombos Timur. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa: 1) Mekanisme Pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan maksimal dan untuk waktu penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 20 menit 2) Sarana dan Prasarana, sarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat sudah lengkap dan sesuai standar dalam server dan terdapat pelayanan melalui online 3) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, Dalam proses pelayanan dimana para pegawai selalu menjadi penengah dalam memberikan pemahaman dan pemecah masalah bagi setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

## **I. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik, khususnya yang disediakan oleh sektor publik, saat ini menjadi sorotan karena beragamnya kelompok masyarakat yang menggunakannya. Namun demikian, umum untuk mendengar bahwa layanan lambat dan rumit, tidak ramah dan buram, dan selalu ada dialog. Pemerintah di semua tingkatan paling bertanggung jawab dan menjadi sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini, mulai dari pemerintah pusat dan berlanjut ke pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, karena mereka (pemerintah) adalah pusat penyedia jasa/pelayanan publik (center provider for public service)..[1]

Pada hakekatnya, pelayanan publik merupakan hak komunal yang diserahkan kepada negara untuk dikelola oleh masyarakat; Oleh karena itu, negara dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. [2]

Pelayanan publik merupakan indikator kinerja pemerintah yang paling nyata. Karena kualitas pelayanan publik adalah kepentingan banyak orang dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun pelayanan publik kinerja secara profesional yang efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warganya.[3] Dari segi pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui peningkatan sistem administrasi yang baik, tertib dan teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan efektif. Pelayanan publik menjadi bagian yang sangat penting bagi pembangunan otonomi, dengan dasar reformasi bagian pemerintahan dan demikian juga menjadi berkaitan secara langsung terhadap masyarakat.

Pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan individu lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan disebut sebagai pelayanan publik.[4]

Kecepatan layanan juga penting, karena ada target waktu untuk layanan dan harus selesai dalam jangka waktu yang ditentukan oleh penyedia layanan. Kejelasan informasi dalam pemenuhan kriteria pelayanan. Perubahan kebijakan pemerintah diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat yang dilakukan secara transparan, serta mengaktifkan tanggung jawab dan kegiatan lembaga pengawasan. Rakyat mulai mempertanyakan nilai-nilai yang akan diperoleh atas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan. Aparatur pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang sering kali cenderung rumit seperti: a) pemberian layanan yang masih berbelit-belit lamban dalam penanganan, biaya tinggi, kurang cermat dalam penanganan, sementara masyarakat terdesak untuk menyelesaikan tersebut. b) masih ada beberapa oknum yang ditemukan melakukan pungutan liar pada masyarakat. Sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Kombos Timur pertama, masalah yang saya dapat berkaitan dengan kinerja pegawai yaitu para pegawainya kurang menunjukkan kerja yang baik dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kelurahan Kombos Timur. Kedua, ada beberapa persepsi masyarakat mengenai problem-problem pelayanan publik di kelurahan kombos timur, yaitu masih ada pegawai kelurahan yang masih kurang ramah dalam melayani masyarakat, Meskipun secara umum pelayanan sudah baik tetapi sikap pegawai kurang memuaskan itu juga menjadi bagian dari sebuah pelayanan. Melihat masalah yang terjadi di atas tersebut maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Kinerja Pelayan Publik Di Kelurahan Kombos Timur”.

## **II. METODE PENELITIAN**

1. Pendekatan Penelitian  
Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang mana proses penelitian akan diberikan gambaran umum fenomena sebagai hasil pembahasan penelitian.
2. Lokasi penelitian  
Lokasi penelitian berada di kantor Kelurahan Kombos Timur
3. Fokus penelitian  
Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam masalah Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,, yaitu : 1) Mekanisme Pelayanan 2) Sarana prasarana 3) Kompetensi petugas pemberi layanan
4. Sumber data  
Dalam penelitian menggunakan sumber data yaitu: 1) Data Primer, Data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara Tanya jawab langsung dan 2) Data Sekunder ,yaitu yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen

5. Teknik Pengumpulan Data  
Penelitian ini menggunakan 3 langkah dalam mengumpulkan data yaitu:
  - a. Observasi, Pengamatan langsung terhadap kejadian sosial, kesulitan, dan gejala kejiwaan untuk dokumentasi selanjutnya..
  - b. Wawancara, strategi ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diambil langsung dari sumber data melalui prosedur tanya jawab yang mendalam dengan informan, serta untuk mendapatkan data yang benar sehingga pertanyaan penelitian dapat dipecahkan.
  - c. Dokumentasi, pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dengan mencatat, menyalin dokumen, bahan panduan, gambar sebagai data pelengkap, dan mengumpulkan data lain yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti.
6. Teknik Analisis Data  
Penelitian dalam menganalisis data menggunakan 3 langkah dari Miles dan Huberman yaitu:
  - a. Reduksi data, akan mengumpulkan data dan memilih hal-hal pokok yang penting,
  - b. Penyajian Data, membantu peneliti dalam menyusun data penelitian secara deskriptif, dengan mudah agar tidak ada kesusahan dalam pengkategorian data.
  - c. Penarikan Kesimpulan, ditahap ini segala data yang telah dikumpulkan dan di ambil pokok-pokok masalah akan dianalisis untuk diperoleh kesimpulan.
7. Keabsahan Data, dalam menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan mulai dari uji credibility (validasi internal), transferability (validasi eksternal), dependability (reabilitas), dan confirmability (objektifitas).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini sesuai dengan fokus masalah yang ada yaitu Permasalahan dalam pelayanan administrasi dan Pengaduan dari masyarakat yang mengenai masalah pelayanan di Kantor Kelurahan Kombos Timur yang masih rendah maka berikut fokus penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu:

#### 1. Mekanisme Pelayanan

Dalam Mahmudi (2007), menjelaskan Prosedur Pelayanan wajib dimiliki oleh setiap insitusi penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat memungkinkan terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi [5] Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Kinerja merupakan suatu konstruk multi dimensiona yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya.

Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Kombos Timur Kecamatan Singkil, terkait mekanisme pelayanan di Kelurahan Kombos Timur berdasarkan dengan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan maksimal hal ini diperkuat dengan informasi yang diberikan oleh kepala kelurahan bahwa untuk mekanisme pelayanan sudah tersusun dan selalu di berlakukan oleh setiap masyarakat, dan untuk waktu penyelesaian juga di kelurahan kombos sudah menetapkan kurang lebih 20 menit untuk bisa selesai, dan terkait kendala yang ditemui memang masih banyak, yaitu masyarakat yang mementingkan diri mereka sendiri, tidak memiliki identitas yang jelas dan juga tidak ada laporan domisili, dan juga surat yang ingin diurus dipakai untuk hal yang tidak wajar, dan menyebabkan adanya kesalahgunaan dokumen yang berakibat bagi kami di kelurahan kombos timur sendiri. Dan untuk segala pengurusan administrasi yang ada di kelurahan kombos tidak dipungut biaya sama sekali.

#### 2. Sarana dan Prasarana

Fungsi fasilitas pelayanan sangat penting karena fasilitas tersebut mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Orang mungkin lebih puas dan nyaman di ruang layanan jika tersedia fasilitas layanan yang sesuai. Dalam memberikan pelayanan tidak akan lepas dari Unsur-unsur manajemen : Tenaga Kerja, sumber biaya, Material dan Bahan-bahan, Peralatan dan Mesin, Cara kerja, pemasaran, dan yang terakhir pelayanan.

Manajemen sarana prasarana adalah pengelolaan terhadap seluruh perangkat alat, bahan, dan fasilitas lainnya yang digunakan dalam sebuah proses kegiatan belajar mengajar sehingga proses kegiatan belajar bisa berjalan dengan efektif.[6]

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam indikator sarana prasarana dapat diambil kesimpulan bahwa dalam indikator ini prasarana, fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan

dan pembuatan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah lengkap dan juga sudah sesuai standar dalam pelayanan, bukan hanya itu juga kemudahan akses diberikan oleh kantor kelurahan kombos timur ada pelayanan yang diberikan langsung di kantor dan ada juga pelayanan lewat online, dan dalam memberikan pelayanan juga pegawai di kantor kelurahan kombos timur, memiliki kedisiplinan yang tinggi.

### 3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Manajemen tidak hanya terbatas pada pengarahan orang dan tugas atau fungsi sebagaimana dikemukakan oleh Pfiffner, melainkan manajemen mencakup pengertian yang lebih luas yakni sampai pada penggerakan sumber-sumber daya lain yang terlibat dalam aktivitas untuk menggerakkan dan menyalurkan sumber daya manusia dan sumber daya lain dalam rangka melakukan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[7]

Sesuai dengan hasil wawancara terkait indikator Kompetensi pemberian pelayanan di kelurahan kombos timur dalam kinerja pelayanan publik di kelurahan kombos kecamatan singkil, berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan terkait beberapa pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam proses kinerja pelayanan publik jika ditinjau lewat waktu penyelesaian itu ada jaminan waktu penyelesaian, sudah efektif dan berdasar dengan Standarnya, namun ada beberapa faktor internal dan eksternal yang membuat proses pengerjaan pembuatan dokumen-dokumen ini diperhambat mulai dari koneksi jaringan, pemadaman listrik dan bahkan juga jika kepala kelurahan sedang tugas luar, namun untuk keseluruhan proses pelayanan juga para pegawai selalu menjadi penengah dalam memberikan pemahaman dan pemecah masalah bagi setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

## IV. KESIMPULAN

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan public di Kantor Kelurahan Kombos Timur, dapat ditarik kesimpulan bahwa sudah maksimal, hal ini dapat dilihat dari :

1. Mekanisme Pelayanan, Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan maksimal hal ini diperkuat dengan informasi yang diberikan oleh kepala kelurahan bahwa untuk mekanisme pelayanan sudah tersusun dan selalu di berlakukan oleh setiap masyarakat.
2. Sarana dan Prasarana, fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan pembuatan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah memadai walaupun memang masih perlu ditambah.
3. Kompetensi petugas pemberi layanan, Kinerja pelayanan publik jika ditinjau lewat waktu penyelesaian itu ada jaminan waktu penyelesaian, sudah efektif dan berdasarkan dengan standarnya, namun untuk beberapa bidang yang ada di Kelurahan Kombos ini masih ada beberapa pegawai yang hanya menguasai bidangnya saja tidak mencakup bidang lainnya. Dan juga ada beberapa pegawai yang memang ditempatkan dibidang merek sendiri karena keterbatasan pegawai yang memiliki keahlian dibidangnya.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Novia Tumilantouw, M. Mandagi, and W. Bogar, "Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization," *J. Mirai Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 122–136, 2019.
- [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] M. H. Messe and I. Pangkey, "PROFESIONALITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK," vol. 2, no. 2, 2018.
- [4] A. Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2006.
- [5] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- [6] I. M. Sinta, "MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA," *J. Islam. Educ. Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 77–92, 2019, doi: 10.15575/isema.v3i2.5645.
- [7] M. L. Safroni, *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media, 2012.