

## Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa

*Jurnal Administrativus* Vol 2 No 1, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN

Febryan R.F.Walangare<sup>1</sup>, Evi. E. Masengi<sup>2</sup>, Sisca B. Kairupan<sup>3</sup>

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

---

### INFO ARTIKEL

**Key word:**

Public Service, Urban Village, Minahasa

Accepted: 27 Januari 2024

Revised : 30 Januari 2024

Published: 31 Januari 2024

### ABSTRACT

*This study aims to find out and describe how the quality of public services in the Kendis Village, Tondano Timur District, Minahasa Regency. The approach used in this research is a qualitative approach with a descriptive type. The results of this study state that, where: 1) The services in the Kendis Village, Tondano Timur District, do not yet have the maximum quality of service that can satisfy the community as recipients of services from the existing government because there is still a government that often neglects various obligations in this regard with working hours, and there are still no adequate facilities that can be used to shorten and facilitate the service process in the Kendis Village, Tondano Timur District, 2) The services provided by the government are still convoluted, there is no openness regarding various program planning and various existing funds and budgets so that it still often raises various negative issues about the government in the Kendis Village, Tondano Timur District, 3) The services available in Kendis Village, Tondano Timur District have affordable and cheap services because there are no service fees charged, 4) There is no broad and comprehensive access to services to the community because they have constraints on inadequate facilities, there are no media that support the community to access all available services.*

---

### INTISARI

**Kata kunci:**

Pelayanan Publik, Kelurahan, Minahasa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kendis, Kecamatan Tondano Timur, Kabupaten Minahasa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa, dimana: 1) Pelayanan yang ada di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur belum memiliki kualitas pelayanan yang maksimal yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pemerintah yang ada karena masih adanya pemerintah yang sering melalaikan berbagai kewajibannya dalam hal ini dengan jam kerja, serta masih belum adanya fasilitas yang memadai yang dapat digunakan untuk mempersingkat dan mempermudah dalam proses pelayanan yang ada di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur, 2) Pelayanan yang ada di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur masih kurang maksimal karena masih belum adanya fasilitas yang memadai yang dapat digunakan untuk mempersingkat dan mempermudah proses pelayanan yang ada di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur, Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih berbelit-belit, belum adanya keterbukaan terkait berbagai perencanaan program dan berbagai dana dan anggaran yang ada sehingga masih sering

---

memunculkan berbagai isu negatif tentang pemerintahan di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur, 3) Pelayanan yang ada di Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur memiliki pelayanan yang terjangkau dan murah karena tidak adanya biaya pelayanan yang dibebankan, 4) Belum adanya akses pelayanan yang luas dan menyeluruh kepada masyarakat karena memiliki kendala fasilitas yang kurang memadai, belum adanya media yang mendukung masyarakat untuk mengakses semua pelayanan yang tersedia.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga Negara. Pelayanan publik dalam suatu Negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan good governance.

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana Negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayanan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila pemerintah menyediakan serta memberikan jasa pelayanan yang benar benar berkualitas dan memberikan dampak dan manfaat tersendiri terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan. Pelayanan yang maksimal tentunya membutuhkan profesionalitas yang memiliki acuan standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan. Adanya hal tersebut yang tentunya akan memberikan kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang ada, sehingga akan menghasilkan pemerintahan yang terpercaya dan memberikan citra yang baik dan berkualitas terhadap setiap pelayanan yang didapatkan dan memberikan kemajuan terhadap layanan pemerintah yang akan mendorong suatu kemajuan.

Untuk meningkatkan layanan yang ada, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang nantinya akan dapat menentukan keberhasilan pelayanan yang ada, dengan adanya kualitas dari sumber daya manusia atau pegawai yang memberikan layanan tentunya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga pastinya akan terjamin. Dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik akan memberikan dampak yang positif. Aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya aparat pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat [1].

Pelayanan Publik memiliki arti memberikan pelayanan baik barang ataupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat [2]. Pada dasarnya setiap warga Negara membutuhkan pelayanan dalam berbagai bidang yang ada. Dalam perkembangan yang ada warga Negara menuntut adanya reformasi pelayanan yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas dan memberikan

manfaat dan penyelenggaraan yang praktis sehingga tidak adanya sistem yang berbelit belit, tidak transparan dan tidak membantu masyarakat yang ada dan terkesan memberikan pelayanan yang tidak optimal serta hasilnya tidak memberikan kepuasan pelayanan kepada para penerima layanan khususnya masyarakat [3].

Namun hal ini sangat bertolak belakang dengan fakta yang ada dilapangan, berdasarkan fakta yang ada dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya pada Kantor Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa belum sesuai dengan harapan dimana pelayanan yang ada masih berbelit dan tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan, proses pelayanan masih dikatakan lama dan tidak memiliki kepastian waktu diakibatkan pegawai yang ada tidak datang sesuai dengan jam kerja.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public [4].

Berdasarkan aturan yang ada pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi setiap kebutuhan pelayanan, namun faktanya masih ada banyak masyarakat yang memberikan keluhan mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa sehingga aturan yang menyatakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa untuk masyarakat masih kurang dan tidak sesuai dengan harapan dan aturan yang ada, Kantor Lurah yang harusnya menjadi salah satu pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan mulai dari berbagai pelayanan administrative serta berbagai pelayanan informasi dan hal hal yang menjadi kebutuhan dari masyarakat.

Namun pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat justru belum terpenuhi mulai dari pelayanan yang belum adanya proses pelayanan yang cepat, pemerintah belum memberikan berbagai akses kepada masyarakat menyangkut dengan berbagai hal yang menjadi hak masyarakat, mulai dari proses perencanaan, setiap program yang ada, serta belum terbukanya pemerintah menyangkut dengan anggaran atau dana yang ada, sehingga menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan pelayanan yang ada serta menjadikan pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur kurang berkembang, hal ini juga karna kurangnya motivasi dari pemerintah untuk memperbaiki pelayanan serta sumber daya manusia atau pegawai yang harusnya memiliki komitmen dalam pelayanan, disiplin dalam menjalankan berbagai kewajiban, bersemangat dan bertanggung jawab.

Berdasarkan dari masalah yang ada menyangkut pelayanan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa dan mengambil judul penelitian **“Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa”**.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana sikap, peristiwa, kepercayaan yang terjadi di lokasi penelitian [5].

Metode penelitian ini dipilih oleh peneliti karena mengingat bahwa tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai pelayanan. Metode Penelitian Kualitatif ini untuk memahami masalah-masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dengan kata – kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam latar (*setting*) yang alamiah [6].

Proses dan makna (perspektif dan subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Yang tujuannya untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan dan fenomena yang terjadi saat penelitian sedang berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi atau menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang terjadi [7].

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang ditentukan atau yang dipilih oleh peneliti adalah Kantor Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa.

### C. Rumusan Oprasional Permasalahan Penelitian

Pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan

tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. James L. Perry, ahli administrasi publik dari Indiana University, berpendapat bahwa pelayanan publik yang efektif harus mencakup aspek-aspek seperti keberlanjutan, keadilan, efisiensi, dan partisipasi publik. Ia menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini memiliki 3 sub indikator yang akan diteliti yang diambil dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 yang menyangkut dengan Sistem pelayanan sebagai acuan dan tujuan dari pelayanan. Dalam Pasal 12 pada huruf c, d dan e yang menjadi sub indikator penelitian, yaitu:

1. Memperpendek proses pelayanan
2. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
3. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

#### D. Sumber data

1. Data primer  
Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab atau wawancara secara langsung kepada pihak - pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian [7].
2. Data sekunder  
Data sekunder merupakan data yang ada atau berupa peraturan, dokumentasi dan hal hal atau data tertulis yang ada pada lokasi penelitian dalam hal ini Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur, serta berupa kajian, artikel serta peraturan yang sedang berlaku [7].

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumentasi [7].

#### F. Teknik analisis data

Analisis data menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu: Reduksi data (*Data reduction*), Penyajian data (*Data display*), Menarik kesimpulan [8].

Dalam Uji Keabsahan data yang digunakan dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu : Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *uji credibility, transferability, dependability* dan *confirmability* [9].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Keluarahan Kendis merupakan Kelurahan yang berada di lingkup Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara, Kelurahan Kendis memiliki 5 lingkungan.

Batas Wilayah Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur terletak pada:

- Sebelah Utara Kelurahan Wengkol
- Sebelah Timur Wilayah Kepolisian Luaan
- Sebelah Selatan Kelurahan Katinggolan
- Sebelah Barat Kecamatan Tondano Barat
- Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur dipimpin perangkat daerah kabupaten atau kota yang biasa disebut Lurah dan memiliki beberapa bidang dibawahnya.
- Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur memiliki jumlah penduduk yaitu Jiwa yang tersebar pada 5 wilayah lingkungan.

Pelayanan merupakan upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada masyarakat yang ada, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan mencerminkan bagaimana kemampuan, kinerja serta beberapa aspek yang ada pada prinsip Good Governance yang mana merupakan perwujudan dari pemerintahan yang baik dan bersih.

Untuk mewujudkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka adanya aturan yang mengatur dan menjadi acuan dalam pelaksanaannya dalam hal ini Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diharapkan dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik yang baik,

maksimal memiliki kualitas serta efektif dan efisien. Pelayanan publik adalah hal yang sangat penting baik dalam pemerintahan serta dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dan lembaga publik. Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan memberikan layanan yang baik, efektif, efisien, dan responsif.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang berarti pemerintah dalam hal ini penyelenggara publik harus memberikan serta menyediakan berbagai pelayanan yang yang maksimal guna untuk memenuhi setiap kebutuhan dari publik yang didalamnya termasuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan baik dalam pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif” [10].

Dengan adanya aturan mengenai pelayanan publik dalam hal ini Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelayanan publik dan berbagai aturan dan teori menyangkut dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara bisa mewujudkan misi Negara yang mana untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan semua kalangan masyarakat yang ada serta memberikan manfaat yang luas bagi banyak orang [4].

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap penerima layanan dan tetap dalam batasan memenuhi standart pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus sehingga dapat menghasilkan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan umum yang baik merupakan suatu kegiatan dalam inteaksi langsung antara seorang dengan orang lain dalam bentuk jasa maupun dalam pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum, untuk memberikan layanan pada masyarakat hasil yang dibutuhkan masyarakat adalah kepuasan masyarakat atau kepuasan pelanggan [11].

Untuk dapat melihat bagaimana pelayanan publik pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur terlebih khusus menyangkut dengan fokus yang diambil mengenai pelayanan, yaitu : 1) Memperpendek proses pelayanan, 2) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, 3) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

#### a. Memperpendek Proses Pelayanan

Pelayanan yang cepat dan efisien menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada semua lapisan masyarakat yang ada tanpa terkecuali, oleh karena itu memperpendek proses pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan bahwa tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik dapat diterapkannya beberapa hal dan salah satunya yaitu memperpendek proses pelayanan yang ada, yang berarti dalam penyelenggaraan pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terpadu yaitu mewujudkan pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit serta efisien baik untuk setiap kalangan masyarakat juga dalam kinerja dari pemerintah.

Hal yang dapat dilakukan dalam memperpendek proses pelayanan yaitu menggunakan teknologi serta sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan berbagai tugas serta kewajiban yang ada, karna terlaksananya pelayanan yang cepat, tepat, serta tidak memakan waktu perlu sumber daya manusia dalam hal ini penyelenggara pemerintah yang benar-benar memiliki kemampuan dan komitmen yang tinggi sehingga dalam penyelenggaraannya bukan hanya memperpendek proses pelayanan namun tercapainya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada semua kalangan masyarakat.

Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang cepat agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan baik karna pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah. Dapat dinyatakan bahwa kualitas dan cepatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangatlah penting dalam menunjang pelayanan yang ada, juga dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa proses yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat kurang lebih 3 hari bahkan lebih, melihat ketersediaan dan kehadiran dari pegawai yang ada, yang mana kendala dalam mempercepat atau memperpendek proses pelayanan dimulai dari pemerintah sendiri, dapat dijelaskan bahwa masih adanya pemerintah yang masih sering melalaikan berbagai kewajiban baik itu untuk datang ke kantor kelurahan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja sehingga hal ini yang mengakibatkan berbagai proses pelayanan yang ada menjadi lambat dan berbanding terbalik dengan peraturan yang menyatakan bahwa untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas diharapkan terwujudnya tujuan dalam hal ini memperpendek proses

pelayanan untuk semua kalangan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan juga dapat dijelaskan bahwa kurangnya fasilitas yang memadai serta sumber daya manusia atau dalam hal ini beberapa pegawai yang ada yang masih belum bisa menjalankan berbagai kewajibannya mengenai jam kerja sehingga hal ini yang menjadikan pelayanan yang ada belum bisa dikatakan berkualitas sepenuhnya karena belum bisanya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tidak memakan waktu serta berbelit-belit [4].

Dari hal ini menjelaskan bahwa belum terselenggaranya proses pelayanan administrasi secara maksimal dan memudahkan baik dari pegawai dalam menjalankan pelayanan karena tidak adanya fasilitas seperti komputer yang mana juga komputer merupakan satu alat yang dapat memudahkan dan mempersingkat proses pelayanan yang ada. Serta masih adanya beberapa masyarakat yang tidak mengikuti berbagai persyaratan dasar dalam mendapatkan proses pelayanan yang singkat, seperti tidak membawa KTP dan hal ini sangat berpengaruh pada proses pelayanan yang ada.

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan mutu pelayanan yang baik, dari penelitian yang didapatkan bahwa belum puasnya masyarakat dengan pelayanan yang ada karena masih seringkali memakan waktu dan berbelit-belit

b. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau

Dalam mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau merupakan tujuan dari sistem pelayanan publik yang baik. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mendapatkan mengakses berbagai jenis pelayanan publik dengan mudah dan cepat, tanpa harus mengalami prosedur yang rumit dan biaya yang mahal.

Seperti yang telah dinyatakan dan dijelaskan pada subfokus indikator yang pertama bahwa tujuan dalam terwujudnya pelayanan adalah bagaimana pemerintah bekerja secara maksimal, efektif dan efisien dalam proses pelayanan sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berorientasi pada mudahnya pelayanan, kualitas, hasil, mutu dan dilakukan secara terus menerus.

Untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau harus adanya berbagai hal mulai dari penyederhanaan prosedur atau persyaratan yang mudah untuk masyarakat, adanya minimalisir biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus adanya kepastian dalam hal ini kepastian waktu pelayanan, harus adanya keterbukaan dalam berbagai perencanaan dan dalam proses pelaksanaannya serta berbagai anggaran dan dana yang ada sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas serta efektif dan efisiensi pelayanan dari pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan.

Dalam penyelenggaraan publik jika salah satu dari aspek diatas tidak terpenuhi maka dapat dinyatakan setiap pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

David Osborne dan Ted Gaebler yang memberikan konsep “Reinventing Government” menekankan pentingnya memberikan pelayanan publik yang murah dan efektif [12]. Dalam pendapat mereka bahwa dengan mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih terjangkau bagi masyarakat [12].

Maka dapat dikatakan bahwa semua aspek yang ada dalam mendukung pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, baik itu pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau merupakan aspek yang saling mendukung, jika salah satu aspek yang ada tidak dijalankan dengan baik maka akan sangat berpengaruh pada aspek pelayanan dan kualitas pelayanan yang ada, maka sangat pentingnya pemerintah dalam menjalankan setiap aspek yang ada dalam pelayanan yang akhirnya setiap aspek yang ada akan saling mendorong dalam tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Dengan mewujudkan proses pelayanan yang baik, instansi pemerintah dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat, seperti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang berkelanjutan.

Berdasarkan dari penelitian yang ada dapat dijelaskan bahwa pemerintah belum terbuka atau belum adanya transparansi secara menyeluruh kepada masyarakat yang ada, mulai dari berbagai informasi program, perencanaan, dan juga berbagai dana atau anggaran, seharusnya berdasarkan teori yang ada masyarakat berhak tahu mulai dari proses perencanaan sampai kepada program dan anggaran yang ada, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas masyarakat kepada pemerintah serta akuntabel dari pemerintah dalam menjalankan

berbagai tugas, daari sini sudah dapat dilihat bahwa sudah tidak sejalan dengan aturan dan teori yang ada.

Dari penelitian yang telah dilakukan dijelaskan bahwa pelayanan yang ada memang bisa dikatakan terjangkau karena tidak dikenakan biaya apapun, namun pelayanan yang belum menjamin proses pelayanan yang

cepat, transparan pasti dari Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur. Belum adanya kepuasan yang utuh yang dinyatakan oleh masyarakat terhadap beberapa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sehingga hal ini yang mendasari kurangnya kualitas dari pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur.

c. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah dan memberikan solusi yang tepat dalam waktu yang singkat. Menurut Maria Nindita Radyati, (2021), memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik adalah suatu keharusan dalam mewujudkan good governance. Good governance merupakan konsep pemerintahan yang baik yang memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat dalam mengawasi dan memperbaiki kinerja pemerintah. Oleh karena itu, akses yang luas dan mudah kepada pelayanan publik harus diwujudkan untuk memudahkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Menurut Teguh Prasetyo (2021), memberikan akses yang luas kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah. Dengan memberikan akses yang luas, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai kinerja pemerintah dan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, memberikan akses yang luas kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mewujudkan good governance dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Oleh karena itu, pemerintah harus memperhatikan hal ini dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan dari penelitian yang ada bahwa dapat dijelaskan belum adanya akses yang menyeluruh menyangkut dengan berbagai hal, mulai dari proses perencanaan program dan juga berbagai anggaran dan dana. Dapat dijelaskan juga bahwa belum adanya media dan juga wadah atau seperti papan informasi yang menyangkut dengan perencanaan program dan berbagai pelayanan informasi yang dibuat oleh pemerintah Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur agar memudahkan setiap masyarakat untuk mendapatkan dan memperoleh berbagai informasi serta pelayanan yang berorientasi pada mutu serta kualitas yang ada.

Dari hal ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang ada bisa dinilai berkualitas jika adanya berbagai hal yang menunjang salah satunya berbagai inovasi dan strategis serta berbagai upaya yang dibuat oleh pemerintah untuk menghasilkan pelayanan yang baik, efektif dan efisien, maksimal bahkan juga memuaskan masyarakat dalam setiap aspek yang ada, namun penelitian yang ada menyatakan bahwa belum adanya berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur, karna belum adanya inovasi dan berbagai upaya yang nyata atau strategi untuk pelayanan yang memadai serta dalam meningkatkan pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur.

## VI. KESIMPULAN

Berdasarkan dari berbagai uraian pada bab sebelumnya dan berdasarkan dari hasil serta data yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur belum memiliki pelayanan yang maksimal yang dapat memuaskan masyarakat selaku penerima layanan dari pemerintah yang ada dikarenakan masih adanya pemerintah yang masih sering malalaikan berbagai kewajiban dalam hal ini menyangkut dengan jam kerja, serta masih belum adanya berbagai fasilitas yang memadai yang adapat digunakan untuk mempersingkat dan memudahkan proses pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur.
2. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih berbelit belit, belum adanya keterbukaan menyangkut dengan berbagai perencanaan program dan berbagai dana dan anggaran yang ada sehingga masih sering menimbulkan berbagai isu yang negative tentang pemerintah yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur.
3. Pelayanan yang ada pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur memiliki pelayanan yang terjangkau dan murah karna tidak dikenakan biaya pelayanan.
4. Belum adanya akses yang luas dan menyeluruh dalam pelayanan kepada masyarakat karna memiliki kendala pada fasilitas yang belum memadai, belum adanya media-media yang menunjang masyarakat untuk mengakses setiap pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. G. K. Sisca, and M. Fitri, “Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa,” vol. 4, no. 1, pp. 29–33, 2022.
- [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, Aug. 2021, doi: 10.53682/administro.v3i1.2052.
- [3] F. Kuhua, A. R. Dilapanga, and J. Mantiri, “Jurnal Administro,” *J. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 05–09, 2019.
- [4] PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik, “PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik,” vol. 2012, no. 215, 2021.
- [5] J. W. Creswell, *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, vol. 3, no. 2. 2009. doi: 10.1080/14675980902922143.
- [6] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches - John W. Creswell, J. David Creswell - Google Books*. 2018.
- [7] P. D. Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. 2016.
- [8] S. Faisal, *Penelitian Kualitatif, Dasar Dan Aplikasi*. 1990.
- [9] “Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles Dan Huberman (Analisis Interaktif) | PDF.” <https://www.scribd.com/document/285716135/Analisis-Data-Penelitian-Kualitatif-Model-Miles-Dan-Huberman-Analisis-Interaktif#download> (accessed Dec. 15, 2021).
- [10] P. R. Indonesia, “UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekr. Negara. Jakarta*, vol. 2003, no. 1, pp. 20–28, 2009, [Online]. Available: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Ffid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>
- [11] S. B. Kairupan, J. E. . Mokot, and K. M. Pakasi, “Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.)*, vol. 1, no. 2, pp. 65–70, 2020, doi: 10.36412/jan.v1i2.1636.
- [12] R. Solihah, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, no. January. 2019.
- [13] J. S. A. Anggito, *Metodologi Penelitian kualitatif*. Sukabumu: CV. Jejak, 2018.
- [14] Mamik, *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- [15] J. L. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- [16] A. Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2008.