



# Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado

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

© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN

Kristian R Tumbel<sup>1</sup>, Itje Pangkey<sup>2</sup>Elvis M.C.Lumingkewas<sup>3</sup>

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

## INFO ARTIKEL

**Key word:** *Quality of Service, Civil Servant, Malalayang District*

Accepted: 27 Januari 2024

Revised : 30 Januari 2024

Published: 31 Januari 2024

## ABSTRACT

*This study aims to find out, describe and analyze how the quality of service in the Kleak Village Office, Malalayang District, Manado City. This study used a descriptive qualitative approach, the number of informants was 6 people with data collection techniques namely observation, interviews, and documentation with data analysis techniques through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the quality of service at the Kleak Sub-District Office, Malalayang District, Manado City had not fully gone well because it was found in accordance with the results of the study that transparency had not been fully realized and known by the public, existing accountability had not been realized and socialized so that any information was not clearly known. by the community, Conditional in the Urban village that educational background and HR are determining factors for the success of service but it is different from what is in the Urban village office that the average HR does not match the educational background with the tasks and functions carried out, Participatory at the Urban village office is still not proactively to the community, ranging from services that are not optimal to inadequate infrastructure. For this reason, it is suggested that every job and responsibility should be socialized so that it is known by the public, improving the quality of human resources and providing training to existing human resources as well as improving facilities and infrastructure which are the main factors in the success of services provided to the people of Kleak Village.*

## INTISARI

### **Kata kunci:**

Kualitas Pelayanan, Pelayanan Masyarakat, Malalayang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, jumlah informan sebanyak 6 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena ditemukan sesuai dengan hasil penelitian bahwa transparansi belum sepenuhnya terealisasi dan diketahui oleh masyarakat, akuntabilitas yang ada belum terealisasi dan tersosialisasi sehingga setiap informasi tidak diketahui secara jelas oleh masyarakat, Kondisional dalam pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Kondisi di Kelurahan bahwa latar belakang pendidikan dan SDM menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan namun berbeda dengan yang ada di

---

kantor Kelurahan yang rata-rata SDM tidak sesuai antara latar belakang pendidikan dengan tupoksi yang diemban, Partisipatif di kantor Kelurahan masih kurang proaktif kepada masyarakat, mulai dari pelayanan yang belum maksimal hingga sarana prasarana yang belum memadai. Untuk itu disarankan agar setiap pekerjaan dan tanggung jawab hendaknya disosialisasikan agar diketahui oleh masyarakat, meningkatkan kualitas SDM dan memberikan pelatihan kepada SDM yang ada serta meningkatkan sarana dan prasarana yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Kleak.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat dan pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undang. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang segala bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan efektifitas pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu, masyarakat harus dilayani negara dan negara berkewajiban dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar pelayanan public [1]. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang akan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan tuntutan warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Masyarakat sebagai subjek pelayanan tentu harus mendapatkan pelayanan yang baik agar sinergitas dalam pencapaian penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dapat terwujud[1].

Tuntutan bagi Negara Republik Indonesia terhadap pelayanan yang baik memerlukan usaha yang sangat sungguh-sungguh untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakat. Karena pelayanan dari birokrasi pemerintah saat ini belum dapat mewujudkan pelayanan yang optimal. Hal ini diketahui dari rendahnya kualitas pelayanan dari birokrat kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang optimal sangat dibutuhkan untuk pelayanan yang berkualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmempan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara atau pemerintahan[2]. (NURMAH SEMIL., M.Si, 2018)

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja dari pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas dari pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna dan pemberi layanan, baik barang maupun jasa. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas semua barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat yang merupakan pengguna layanan juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan masyarakat pengguna layanan. Karena baik buruknya pelayanan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Tetapi pada kenyataannya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dianggap belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini diketahui dari banyaknya keluhan pengguna layanan yang menyatakan mengenai diskriminasi pelayanan, ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada dasarnya pelayanan yang baik dan berkualitas adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Sedangkan menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri[3].

Sikap dan karakter merupakan faktor penentu dari keberhasilan individu, kelompok, institusi bahkan negara sendiri dalam mencapai tujuannya. Pada pelaksanaan administrasi publik sangat di pengaruhi oleh etos kerja yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Sikap dan karakter merupakan hal yang utama dalam mengimplementasikan pekerjaan untuk mencapai keunggulan karakter yang menghasilkan kinerja yang baik. Tentunya semua itu berasal dari ketekunan dan kerja keras manusia itu sendiri. Kemampuan menghayati suatu pekerjaan menjadi sangat penting sebagai upaya menciptakan keunggulan. Intinya bahwa saat kita melakukan suatu pekerjaan maka hakikatnya kita sedang melakukan proses pelayanan.

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota untuk melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berstatus pegawai negeri sipil. Kelurahan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan dari pemerintah yang dilimpahkan kepada kecamatan sesuai dengan karakteristik daerah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, di antaranya melaksanakan pelayanan masyarakat.

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi kenyataan menunjukkan pelayanan di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sesuai dengan harapan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku, karena ada pegawai yang kurang responsif, tidak transparan, tidak akuntabel, dan tidak konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, cara kerja dan semangat kerja pegawai dan perangkat kelurahan ketika memberikan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak/kurang sesuai harapan, misalkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah dan surat-surat lain yang dimintai biaya ekstra (pungli) yang dilakukan oleh aparat kelurahan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi”.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif-deskriptif menurut (Sugiyono 2016), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Hal ini bertujuan agar data atau masalah yang diperoleh dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya serta tanpa campur tangan dari peneliti terhadap fakta yang muncul dilapangan[4]. Penelitian ini difokuskan pada proses pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan E-KTP.

Instrument penelitian adalah peneliti sendiri dengan cara mengamati, mendengar, bertanya, meminta dan mengambil data penelitian.

Frida Nugrahani (2014) “Instrument penelitian yang kualitasnya sangat mempengaruhi kepercayaan dan kehandalan hasil penelitian, oleh sebab itu, ketekunan peneliti sangat diperlukan ketika melakukan penelitian” [5]. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009) yang meliputi Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi pengurusan E-KTP yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado yang merupakan korporasi atau unit kerja Pelayanan Publik yang tidak pernah sepi dari kunjungan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dibidang Administratif yang dikaji dari 5 (Lima) aspek yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### 1. Transparansi

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dalam pengurusan E-KTP masih jauh/belum sesuai harapan hal ini ditandai dengan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui SOP yang merupakan dasar dari setiap pekerjaan Pegawai Kantor. Bahkan belum semua pegawai memahami SOP dan persyaratan yang harus dipenuhi (berkas-berkas) dalam pembuatan E- KTP yang semestinya harus ada surat pengantar dari Kantor Kelurahan terlebih dahulu. Bagaimana prosedur pengurusan dan persyaratan nyatanya belum tersosialisasi dengan baik tidak ada kejelasan serta tidak adanya keterbukaan dari setiap realiasi kerja dari yang menjadi tolak ukur dari pelayanan yang di berikan. Keadaan demikian mengindikasikan bahwa transparansi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kleak Kec. Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya direalisasikan. Hal ini dapat dilihat dari tidak tersosialisasikan persyaratan dan SOP kepada masyarakat sehingga seringkali masyarakat menjadi keliru dalam memenuhi klengkapan berkas.

Monir dalam Mulyadi (2016:192) berpendapat bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor matrial melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain seseuai dengan haknya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan bersinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat [8].

Sedangkan menurut Mahmudi (2007) bahwa Transparansi Pelayanan wajib dimiliki oleh setiap institusi 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 terjadinya pelayanan yang diberikan jauh dari apa yang diharapkan oleh publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi[9]. Kualitas 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.

### 2. Akuntabilitas

Dari hasil penelitian ini juga ditemui bahwa akuntabilitas pelayanan belum sepenuhnya direalisasikan dengan baik oleh pihak pemberi pelayanan, karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu

dalam jangka waktu yang cukup lama. Waktu penyelesaian pelayanan seharusnya 10-15 menit tetapi nyatanya melebihi waktu yang ditentukan. Demikian keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat seringkali tidak disampaikan langsung kepada masyarakat dan adanya gangguan jaringan serta data yang beda yang membuat pelayanan surat menyurat terganggu.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dalam pengelolaan E-KTP kurang/belum akuntabel, dan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat bahkan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan Keterbukaan informasi kepada masyarakat mulai dari jam pelayanan sampai dengan lurah yang tidak ada di kantor saat jam pelayanan sehingga masyarakat harus bolak balik datang ke kantor. Mengenai waktu penyelesaian yang pada dasarnya ditetapkan hanya 10-15 menit pada akhirnya melewati jam yang ditentukan tanpa ada pemberitahuan/ informasi kepada masyarakat/pihak terkait. Demikian juga dengan adanya ketidaksamaan data pusat, daerah dan kelurahan yang membuat pelayanan seringkali terganggu dan tidak maksimal.

Edward C III Karakteristik yang menempel erat pada implementor kebijakan/program. Karakter yang dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen yang tinggi dan jujur senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam aras program yang telah ditentukan. Sikap dan komitmen meningkatkan pesan yang baik implementor dan kebijakan dihadapkan anggota kelompok sasaran. Komitmen ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dalam program atau kebijakan. Komitmen dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab tergambar pada sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Notoatmodjo (2003) sebagaimana dituliskan Skinner menegaskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Perilaku diri seseorang implementor sangat mempengaruhi sabaik apapun aturan yang dibuat apabila sikap implementor tidak baik maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan sebagaimana mestinya[10]. Sedangkan Soekidjan (2009) membahas komitmen adalah ketentuan serta kemampuan menyesuaikan perilaku dengan kebutuhan, tujuan dan prioritas organisasi termasuk cara mendahulukan apa yang menjadi tujuan dari organisasi dari kepentingan diri sendiri[11].

### 3. Kondisional

Faktor kondisional dimaksudkan adalah keadaan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor belum terealisasi dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari data dan informasi yang di dapat bahwa cara, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Ada pegawai yang belum mengerti dengan proses kerja masing-masing dan juga ada pegawai yang hanya sibuk dengan handphone dan bercerita di jam pelayanan serta membedakan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi terlambat, ditambah lagi dengan kemampuan pegawai diukur dari latar belakang pendidikan yang rata-rata tidak sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Ketidaksesuaian dengan bidang tugas pada akhirnya berdampak pada kinerja pelayanan yang kurang memadai. Kesesuaian latar belakang pendidikan/keahlian dengan bidang tugas merupakan bagian penting yang turut menentukan kinerja individu/pegawai tetapi juga kinerja organisasi. Mengembangkan kemampuan dan skill masing-masing lewat bimtek yang sesuai dengan bidang tugasnya. Pada dasarnya, latar pendidikan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu pelayanan.

Menurut Moenir (dalam Tangkilisn 2005 : 208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan dengan tepat
- d. Keramahtamahan

Manajemen tidak hanya terbatas pada pengarahan orang dan tugas atau fungsi sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Pfiffner, melainkan manajemen mencakup pengertian yang lebih luas yakni samapai pada penggerakan sumber daya-sumber daya lain yang terlibat dalam aktifitas untuk menggerakan dan menyerasikan sumber daya manusia,

23

dan sumber daya lain dalam rangka melakukan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Safroni, 2012). Sedangkan Edward C III mengatakan bahwa Karakteristik yang menempel erat pada

29

implementor kebijakan/program. Karakter yang dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen yang tinggi dan jujur senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan.

#### 4. Partisipatif

Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dari hasil ditemui bahwa aspek Partisipatif belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ada beberapa hal yang memang harus diperbaiki, mulai dari cara pelayanan yang tidak sesuai dengan jam pelayanan. dan beberapa pegawai yang sering tidak ada di jam Pelayanan, ketidakjelasan dan minimnya informasi mengenai pelayanan serta program yang semestinya disosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini mengandung arti bahwa pelayanan di kantor kelurahan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, hal ini sejalan dengan data hasil wawancara bahwa ada beberapa hal yang memang harus diperbaiki, mulai dari cara pelayanan yang tidak sesuai dengan jam pelayanan serta cara kerja pelayanan publik yang perlu ditata dengan baik.

Menurut Keban, (2008) bahwa Manajemen Public memusatkan perhatian kepada penerapan prinsip-prinsip manajemen, manajemen yaitu efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektif, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitif terhadap kepentingan publik [12]. Manajemen dalam hal ini sebagai kerangka kerja dari berbagai komponen yang saling terkait satu dengan lainnya sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

#### 5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Dari hasil penelitian terkait dengan Keseimbangan Hak dan Kewajiban belum terealisasi dengan baik. Karena antara hak dan kewajiban pegawai dalam hal penerimaan upah kerja atau gaji sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati. Kewajiban dari petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada pelayanan yang prima serta efektif dan efisien. Hak dan kewajiban harus berjalan seimbang. Hak harus direalisasikan kepada masyarakat mulai dari pelayanan, bantuan serta kebutuhan lainnya.

Masih adanya keluhan dari masyarakat mulai dari kendala saat menerima pelayanan karena pelayanan yang kurang baik dan optimal, sampai dengan adanya anggapan bahwa adanya diskriminasi dan pilih kasih dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, karena adanya keterikatan keluarga sehingga mendapat prioritas dalam pelayanan. Padahal menjadi kewajiban dari pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada pelayanan yang prima serta efektif dan efisien tanpa membedakan antara masyarakat yang dilayani. Antara hak dan kewajiban harus berjalan seimbang. Hak harus direalisasikan kepada masyarakat mulai dari pelayanan, bantuan serta kebutuhan lainnya.

Moenir dalam Mulyadi (2016:192) Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Disimpulkan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat[8].

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan administrasi dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena: pelayanan belum sepenuhnya transparan

Transparansi Prosedur Pelayanan yang kurang jelas, waktu pelayanan yang berbeda dan informasi terkait prosedur dan persyaratan pengurusan E-KTP. dari pihak kelurahan sehingga masyarakat yang

Akuntabilitas dalam hal waktu penyelesaian dan keterbukaan informasi pelayanan belum optimal, karena sering tidak selesai tepat waktu sehingga masyarakat membutuhkan waktu pelayanan lebih lama tanpa informasi yang jelas.

Kondisional belum sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari informasi yang didapati dari hasil wawancara bahwa latar pendidikan menjadi faktor keberhasilan dari suatu pelayanan, adanya pegawai yang kurang mengerti dengan mekanisme pekerjaan dan adanya pegawai yang hanya

memprioritaskan atau membeda-bedakan pelayanan sehingga terjadi pembeda pelayanan kepada masyarakat, juga didapati adanya pegawai yang hanya main handphone dijam pekerjaan, acuh dan hanya berdiskusi (ngobrol) dijam pekerjaan (pelayanan).

Partisipatif belum sesuai dengan apa yang di harapkan, hal ini dapat dilihat dari, bahwa ada beberapa hal yang memang harus diperbaiki, mulai dari cara pelayanan yang tidak sesuai dengan jam pelayanan Biasanya jam pelayanan dimulai jam 7 pagi sering lewat sampai dengan jam 9 dan beberapa pegawai yang sering tidak ada dijam Pelayanan serta ketidakjelasan serta minimnya informasi mengenai pelayanan serta program dan bantuan yang semestinya disosialisasikan kepada masyarakat.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban tidak berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari, adanya keluhan dari masyarakat mulai dari kendala saat menerima pelayanan yang kurang baik dan optimal walaupun sudah taat membayar pajak serta adanya pilih kasih dari petugas pelayanan yang memberikan pelayanan serta informasi yang sebenarnya bukan hak dari yang menerima karena adanya keterikatan keluarga sehingga mendapat prioritas dari pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Kleak.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pemerintah Republik Indonesia, *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2009. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- [2] N. Semil, .. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group., 2018.
- [3] E. T. S. dan K. Saefullah, . *Pengantar Manajemen*. Jakarta.: Kencana Prenada Media Group., 2008.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv, 2016.
- [5] F. Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 2014.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,. Bandung : Alfabeta.: Alfabeta., 2009.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [8] D. Mulyadi, “Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik,” p. 263, 2016.
- [9] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: : UPP STIM YKPN.
- [10] S. Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*,. Jakarta.: PT. Rineka Cipta.
- [11] Soekidjan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- [12] Y. T. Keban, “*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu, Edisi Kedua*.” Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media. 2008.
- [13] H. N. S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- [14] L. Lumingkewas, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Wineka Media, 2018.
15. E. M. C. L. Evi Elvira Masengi, “Implementation of Government Regulation No. 53 of 2010 concerning Civil Servant Discipline in the Finance, Asset, and Revenue Management Office of Minahasa Regency,” *Tech. Soc. Sci. J.*, vol. volume 40, 2023.