



## LEGITIMASI PELAYANAN PUBLIK PERANGKAT KELURAHAN DALAM MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 ( Studi di wilayah hukum kelurahan Rejosari )

Imam Pratama Rifky

Fakultas Hukum Universitas Lampung  
Email: [desmandiri.satriawan@gmail.com](mailto:desmandiri.satriawan@gmail.com)

### *Abstract*

*Bureaucracy is a government instrument to realize efficient, effective, fair, transparent, and accountable public services. The essence of a government is service to the community. However, this service in Rejosari Village, is considered not to provide optimal service that satisfies the user community. This is indicated by the frequent appearance of user complaints about the quality of services provided by village officials. The research method in this study is empirical. empirical, namely, an approach that is carried out by looking at the reality directly that occurs in the field towards the object of this research. The service function in Rejosari Village is considered not yet satisfactory to the user community. This can be seen from the results of the author's observations and interviews directly with the rejosari village apparatus and the rejosari community who argue that employees are still less friendly, work hours discipline, low response to service users by postponing work, discriminating services to service users.*

*Keywords: Public Service, Society, Government.*

### **Abstrak**

Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Esensi sebuah Pemerintahan adalah Pelayanan kepada Masyarakatnya. Tetapi pelayanan di Kelurahan Rejosari ini, dinilai belum secara optimal memberikan layanan yang memuaskan Masyarakat pengguna. Hal ini diindikasikan dengan sering munculnya keluhan Masyarakat pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah empiris. empiris yaitu, Pendekatan yang dilakukan dengan jalan melihat kenyataan secara langsung yang terjadi di lapangan terhadap hal yang menjadi objek dari penelitian ini. Fungsi Pelayanan di Kelurahan Rejosari ini, dinilai belum memuaskan Masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari hasil observasi dan wawancara penulis secara langsung dengan perangkat kelurahan rejosari dan masyarakat rejosari yang berpendapat masih kurang ramahnya pegawai, kedisiplinan jam kerja, rendahnya respon terhadap masyarakat pengguna layanan dengan menunda nunda pekerjaan, membedakan pelayanan terhadap pengguna layanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Masyarakat, Pemerintahan.

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 LatarBelakang**

Dalam melaksanakan pelayanan publik dibutuhkan sebuah birokrasi agar memudahkan terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, adil dan transparan. Birokrasi sendiri adalah sebuah struktur organisasi yang berisi pembagian kerja dan tugas-tugas yang memiliki tujuan untuk melaksanakan administrasi pelayanan publik dan menjalankan tugas pokok serta fungsi dari masing-masing petugas yang memegang tanggung jawab. Birokrasi tidak boleh dibuat dengan tujuan sebagai alat politik, sifatnya harus netral sehingga birokrasi dapat leluasa berfokus pada pelayanan publik yang pada dasarnya adalah untuk melayani kepentingan rakyat dan terlepas dari kekuatan politik.<sup>1</sup>

Pada hakikatnya, pemerintahan dibentuk oleh rakyat dan dari rakyat, sehingga pelayanan kepada publik haruslah netral dan transparan agar mencapai tujuan bersama. Sehingga dengan begitu bisa memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat, sehingga hal itu pula memberikan dampak positif untuk pemerintah. Pelayanan publik yang maksimal juga merupakan sebuah tanggung jawab dari negara untuk memenuhi hak dasar setiap warganya.<sup>2</sup>

Dalam setiap pelaksanaan sebuah pelayanan, tentu ada satu dua hal kendala yang ditemukan. Hal ini juga terjadi pada sebuah Kelurahan di daerah Rejosari. Pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas di kelurahan tersebut dinilai kurang maksimal. Beberapa masyarakat mengeluhkan hal ini, terutama pada tingkat kesiapan dan respon yang diberikan oleh para petugas kelurahan. Warga menyangkan hal ini, karena kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh para petugas mengakibatkan citra dari kelurahan tersebut menjadi kurang baik. Hal ini membuktikan bahwa sebuah pelayanan memang bebar-benar harus dilakukan dengan maksimal agar kebutuhan warga terpenuhi.

Mengingat salah satu fungsi pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang isinya mengenai memberikan pelayanan hak dasar pada masyarakat, sehingga pemerintahan harus menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan pembangunan sebagai upaya menjalankan tugas umum untuk mensejahterakan rakyat. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan

---

1 Syani Abdul., (2010), *Birokrasi Pelayanan Kepada Masyarakat*, Jurnal Online 19 Maret hlm 2-3.

2 Ahmad Sururi, (2019) *NATAPRAJA Vol. 7 No.1, 2019*

atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya<sup>3</sup>.

Pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat ditarik pokok permasalahan yang dirumuskan menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seperti apa pelaksanaan fungsi Pelayanan Kelurahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Rejosari?
2. Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan fungsi pelayanan Kelurahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kelurahan Rejosari?

## **2. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah empiris. Empiris yaitu, pendekatan yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengetahui keadaan apa adanya di lapangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat dari lapangan dengan mengamati hal-hal yang terjadi secara langsung yang terkait dengan penelitian. Untuk mendapatkan data primer ini, maka dilakukanlah observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Data sekunder adalah data yang didapat dengan cara mencari referensi dari kepustakaan, caranya dengan mempelajari berbagai perundang-undangan, membaca beberapa literatur buku yang terkait dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Ketika data dari primer dan sekunder telah didapat, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh peneliti adalah mengalisis. Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu penulis menguraikan data yang sudah didapat menjadi bentuk paragraf yang nantinya dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

---

<sup>3</sup> Agustino, Leo. (2008) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung, CV Alfabeta

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Fungsi Pelayanan Kelurahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Rejosari**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, di dalam Pasal 229 ayat (1) menyebutkan bahwa Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Kelurahan adalah satuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah Penduduk yang mempunyai Organisasi Pemerintahan terendah langsung di bawah Camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri.<sup>4</sup>

Kelurahan adalah sebuah pembagian wilayah administratif di Indonesia yang posisinya di bawah kecamatan. kelurahan tidak bisa bebas memilih dan mengatur batas-batas wilayah karena kelurahan adalah unit pemerintah terkecil sehingga tidak bisa bebas menentukan batas wilayahnya. Dalam konteks Otonomi Daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota.<sup>5</sup> Seperti yang tertuang dalam undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, di dalam Pasal 229 ayat (2) Kelurahan di pimpinn oleh kepala Kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat. Pada ayat (3) Lurah diangkat oleh Bupati//Walikota atas usul Sekertaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.<sup>6</sup>

Seperti yang disebutkan di Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006, dinyatakan bahwa Kelurahan merupakan suatu wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja di Kecataman.<sup>7</sup> Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Pada Pasal 2 ayat (1) Kelurahan di bentuk di wilayah Kecamatan. Pada ayat (2) bahwa pembentukan Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penggabungan beberapa Kelurahan atau bagian Kelurahan yang bersandingan, Atau pemekaran dari satu Kelurahan menjadi dua Kelurahan atau lebih.<sup>8</sup> Kelurahan merupakan pembagian wilayah Administratif di Indonesia di bawah Kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, pada Pasal 3 ayat (3) bahwa Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah berdasarkan surat keputusan Bupati/Walikota atas usulan Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Dengan begitu maka Lurah bertanggung

---

4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 229 ayat (1)

5 Zulkarnaen dan Beni Ahlmad Saebani, 2012 *Hukum Konstitusi*. Penerbit Pustaka Setia: Bandung.

6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 229 ayat (2)

7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Pembentukan,

Penghapusan, Penggabungan Desa Dan Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan

8 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Pasal 2

jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.<sup>9</sup>

Pemerintah Kelurahan memiliki tugas pokok Pelayanan masyarakat, sebagai perangkat Daerah yang mempunyai peranan pelayanan terhadap Masyarakat secara langsung, disamping tugas pokok Kelurahan sebagai Perangkat Daerah. Kelurahan memiliki tugas pokok yang harus dijalankan, yaitu menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan untuk masyarakat sebagai upaya pelaksanaan dari tugas umum Pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Hal ini membuktikan bahwa tugas pokok birokrasi haruslah profesional agar masyarakat sebagai pengguna jasa terpenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang baik.

Dengan berkembangnya kebijakan otonomi daerah, para petugas yang menjalankan birokrasi pemerintahan di daerah bisa mengelola dan melaksanakan pelayanan publik dengan optimal sesuai kebutuhan disetiap wilayahnya.<sup>10</sup> Pengertian dari pelayanan publik di negara Indonesia masih mejadi hal yang perlu mendapat banyak perhatian agar menemukan penyelesaian yang sesuai dengan keadaan. Hal ini menjadi pertimbangan yang cukup serius melihat banyaknya ketidakpuasan warga pada pelayanan publik yang diberikan oleh para petugas pelayanan. Tidak bisa dipungkiri bahwa pemerintah telah memberikan pembaruan terkait pelayanan publik, baik dari sisi paradigma ataupun pelayanannya. Hal seperti itu dilakukan mengingat terus meningkatnya tuntutan dari masyarakat dan dari dalam pemerintah itu sendiri.

Peranan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dalam menjalankan fungsinya adalah tugas dari pemerintahan agar para petuga pelayanan dapat mendefinisikan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawab mereka masing-masing. Sehingga jika sudah memahami hal tersebut pelayanan yang diberikan untuk masyarakat bisa optimal. Banyaknya para petugas birokrasi yang belum memahami tugas dan fungsi dari tanggung jawabnya meengakibatkan pelayanan publik yang diberikan dirasa jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini membuat kesenjangan antara warga dan petugas pelayanan. Dwiyanto mengatakan bahwa peraturan dan prosedur selalu menjadi tolak ukur utama oleh para petugas publik. Para pengawas seringkali mengabaikan faktor yang menjadi penyebab terjadinya pelanggaran prosedur, kebutuhan dan aspirasi pelayanan, serta penilaian warga menjadi indikator penentu pelayanan publik.<sup>11</sup>

Pada pasal 5 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayana Publik, ruang lingkup pelayanan publik terbagi menjadi beberapa hal, yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi Pendidikan, Pengajaran, Pekerjaan, Usaha, Tempat tinggal, Komunikasi dan Informasi, Lingkungan Hidup, Kesehatan, Jaminan Sosial, Energi, Perbankan, Perhubungan, Sumber Daya Alam,

---

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Pasal 3

<sup>10</sup>Yayat Rukayat, (2017), *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No. 2.

<sup>11</sup> Dwiyanto, A. (2002). *Membangun Sistem Pelayanan Publik. Populasi*, 13(1), 3-18.

Pariwisata, dan sektor strategis lainnya.<sup>12</sup> Semakin baik kualitas pelayanan dan bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan lebih baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.<sup>13</sup> Undang-undang Pelayanan Publik menjamin hal ini karena menyadari betapa pentingnya keberadaan dan peran Negara untuk melindungi hak-hak warganya dan menempatkan mereka sebagai pemangku kepentingan yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.<sup>14</sup> Harbani, dalam buku *Administrasi* yang ditulis olehnya mengatakan bahwa istilah pelayanan berasal dari kata layani yang artinya memberikan pertolongan untuk menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh orang lain. Pada hakikatnya, manusia adalah orang-orang yang saling membutuhkan pertolongan dan pelayanan, sehingga dengan kata lain manusia tidak bisa dipisahkan dengan pelayanan<sup>15</sup>. Sedangkan, pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah Manusia yang dimiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>16</sup> Pengertian pelayanan publik berdasarakan Kemenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan.<sup>17</sup>

Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan didasarkan oleh faktor sistem dan prosedur tertentu dengan tujuan untuk mencukupi kepentingan orang lain sesuai seperti haknya. Pelayanan itu sendiri pada dasarnya adalah sebuah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkeseimbangan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat.<sup>18</sup> Kualitas pada suatu pelayanan itu sendiri tidak dapat diukur secara mutlak karena kualitas itu sendiri memiliki arti yang relatif bersifat abstrak. Sehingga untuk menyatakan kualitas pada suatu pelayanan dibutuhkan besaran yang dapat diukur dan bukan hanya bersifat imajiner. menurut Sinambela, ia mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.<sup>19</sup>

---

12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

13 Sinambela, Lijan Poltak, dkk, (2007), *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm. 13

14 Agus Dwiyanto, (2010), *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, hlm. 62

15 Pasolong, (2008), *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, ALFABETA

16 Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

17 Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

18 Moenir, (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. hlm. 190.

19 Sinambela, (2011), *Reformasi Pelanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara, hlm, 6.

Monang sitorus juga menyampaikan pendapatnya mengenai kualitas. Menurutnya ada beberapa indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Yang pertama adalah Keadilan, maksudnya adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas harus adil tanpa membedakan pangkat dan derajat setiap individu yang membutuhkan pelayanan. Tidak bersifat subjektif dan diskriminatif, tanpa membedakan antara suku, ras, dan agama. Yang kedua adalah kemudahan, yaitu segala hal yang dibutuhkan oleh warga dapat dengan mudah dipenuhi tanpa menghabiskan banyak waktu dan energi serta dengan biaya yang dengan mudah bisa dipenuhi oleh publik. Hal ini juga termasuk dalam kemudahan publik untuk menemukan dan mendatangi lokasi kantor, kemudahan mendapat informasi, dan kemudahan memberikan persyaratan. Ketiga yaitu kepedulian, kepedulian ini mencakup dalam memberikan perhatian kepada publik dengan suasana yang bersahabat. Menerapkan senyum, sapa, dan salam. Serta berupaya untuk dapat mengetahui keinginan dari publik juga mampu menghargai dan menghormati. Selanjutnya yang keempat yaitu kehandalan. Para petugas pelayanan diharapkan mampu dan handal memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan yang dijanjikan pada warga. Tidak mengulur waktu dalam menyelesaikan tugasnya. Keempat adalah kenyamanan. Suasana kantor yang sejuk bersih dan rapih juga menjadi tolak ukur para publik untuk menilai pelayanan yang diberikan. Kenyamanan kantor ini juga meliputi tempat parkir yang aman, ruangan yang bebas polusi, serta bebas pencaloan. Sehingga warga akan merasa aman dan nyaman. Terakhir adalah kepercayaan. Kepercayaan yaitu, nilai perekat yang dianut aparatur dan menjadi suatu keyakinan abadi untuk bertindak yang khas memungkinkan organisasi mempercayai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumber daya secara efektif dan menciptakan nilai tambah bagi semua umat.<sup>20</sup> Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, setiap wilayah berhak untuk mengatur dan mengurus kepentingan wilayahnya sesuai dengan peraturan undang-undang.<sup>21</sup> Menurut Ridwan dan Sudrajat, sebagai jaminan terdapatnya kepastian bagi para pengguna layanan maka setiap penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan publik yang optimal.<sup>22</sup>

### **3.2 Faktor penghambat dari pelaksanaan fungsi pelayanan Kelurahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kelurahan Rejosari**

Kelurahan Rejosari merupakan pemerintahan terendah dalam pemerintahan kabupaten Lampung Utara yang terbentuk sebagai kelurahan pada Tahun 1980, wilayahnya masuk didalam kecamatan kota bumi. Letak kelurahan Rejosari bagian Utara

---

20 Monang Sitorus, (2009). *Manajemen Publik*. Unpad Press, Bandung.

21 Ladzi Safrony, (2012), *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta, Aditya Media Publising.

22 Ridwan dan Sudrajat, (2009), *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa.

Berbatasan dengan Kelurahan Sribasuki, dan Tanjung Arum, sisi Selatan adalah perbatasan dengan Kelurahan Kota Gapura, sisi Barat berbatasan langsung dengan Kelurahan Sribasuki, bagian Timur Berbatasan dengan Kelurahan Kotabumi Ilir dan Kelurahan Kelapa Tujuh.

Sesuai teori yang sudah disebutkan sebelumnya, peneliti menggunakan 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Monang Sitoruus. Yaitu keadilan, kemudahan, kepedulian, kehandalan dan kenyamanan. Teori ini digunakan karena menurut peneliti teori yang dikemukakan oleh Monang Sitorus ini efektif dan bisa digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari pelayanan publik di Kelurahan Rejosari Kabupaten Lampung Utara.<sup>23</sup>

Pada saat wawancara dilakukan, peneliti mewawancarai sala satu warga yang ingin menyelesaikan urusannya. Mas anggi warga kelurahan rejosari yang penulis wawancarai mengatakan bahwa “sering membeda bedakan, kalau dia sudah kenal atau saudaranya sering didahuluiin kepentingannya. Itu sudah beberapa kali saya alami saat mengurus keperluan di kelurahan rejosari.” Dalam kasus ini diketahui bahwa petugas pelayanan belum memberikan pelayanan sesuai aturan. Sikap diskriminasi masih terjadi dilingkungan kerja sehingga menimbulkan kekecewaan bagi para warga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di kantor kelurahan rejosari belum secara efektif memberikan kemudahan bagi para pengguna jasa pelayanan. Contoh dari belum memudahkan masyarakat adalah dengan tidak menyampaikan atau memberitahukan syarat-syarat yang diperlukan oleh masyarakat untuk supaya cepat dan tidak bingung menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan, belum tersedianya papan alur pelayanan kelurahan. Kemudahan proses pelayanan belum secara optimal di lakukan atau diimplementasikan sehingga masyarakat kesulitan dan kebingungan saat mengurus keperluannya di kantor kelurahan rejosari.<sup>24</sup>

Kepedulian mencakup dalam memberikan perhatian kepada publik dengan suasana yang bersahabat. Menerapkan senyum, sapa, dan salam. Sikap kepedulian dan menghargai bisa diimplementasikan dengan memberikan senyum kepada pengguna pelayanan, juga bertanya dengan suasana yang menyenangkan tentang hal apa yang ingin dibantu untuk menyelesaikan kepentingan warga. Sikap seperti itu harus diberikan oleh para petugas pelayanan agar kebutuhan warga terpenuhi. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan kelurahan rejosari belum semua pegawai memiliki sikap menghargai kepada masyarakat pengguna layanan Seperti yang dikatakan ibu titiek bahwa “pegawai cuek kurang senyum terhadap masyarakat, menyapapun tidak, jadi kami yang langsung bicara menyampaikan keperluan kami”.

Selanjutnya adalah indikator kehandalan. Sebagai petugas pelayanan, sikap handal menjadi nilai penting yang juga harus dikuasai oleh para petugas pelayanan. Kehandalan

---

23 Monang Sitorus, (2009). *Manajemen Publik*. Unpad Press, Bandung.

24 Sinambela, 2011, *Reformasi Pelanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara, hlm. 6.



atau kecepatan dalam menyelesaikan tugas sangat penting dalam proses pelayanan. Menurut mas anggi (sebagai pengguna pelayanan yang datang ke kantor Kelurahan Rejosari) bahwa “pegawai disini kurang handal dan kurang cepat mas kerjanya, contohnya saya ingin membuat surat keterangan usaha, pegawai yang ngetiknya lama dengan dalih, komputernya sulit untuk digunakan sering terjadi kerusakan, dan juga yang mengoperasikan komputer kurang berkompeten mas, dua kali penulisan nama, nomor nik dan alamat salah, “Akhyar sekretaris kelurahan memberikan komentar saat penulis mewawancarai.” pegawai disini masih banyak yang belum handal menggunakan komputer dan perangkatnya, kurangnya pelatihan serta kehandalan individu pegawai dalam pengoperasian nya bayangkan bila banyak masyarakat yang hadir mengurus administrasi disini, tentu akan membutuhkan waktu lama proses pelayanan tersebut”. Para petugas pelayanan harusnya menguasai komputer sehingga mereka bisa memaksimalkan pekerjaannya sehingga masyarakat dapat dilayani secara maksimal dan cepat. Kehandalan juga berkaitan dengan kedisiplinan pegawai, disiplin kerja penting dan sangat dibutuhkan bagi para pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Kedisiplinan akan menjadikan pegawai sebagai pribadi yang bertanggung jawab dengan tugasnya dan pekerjaannya. Sehingga suasana ruang kerja akan kondusif dan dapat mencapai tujuan bersama. Para petugas pelayanan publik haruslah disiplin kerja, dan disiplin waktu, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan publik. Hal ini dikarenakan kepentingan publik adalah prioritas utama bagi seorang petugas pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Akhyar “kalau pegawai tidak masuk kerja atau datang terlambat dan pulang lebih cepat akan berdampak pada pelayanan, apalagi kalau bapak kelurahan yang berhalangan hadir, izin atau sakit, maka proses berkas yang perlu di cek harus menunggu lurah masuk kerja dulu, disitu ada proses yang agak lama dalam pelayanan terhadap masyarakat.” Kedisiplinan merupakan nilai dasar yang harus dimiliki oleh para petugas pelayanan, hal ini dapat menunjukkan sikap dan dampak yang baik karena dapat memberikan rasa puas bagi para warga pengguna jasa pelayanan publik.

Indikator lain yang menjadi topik pembicaraan dalam wawancara adalah kenyamanan. Kenyamanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa bersih dan aman kantor kerja Kelurahan Rejosari sehingga warga merasa aman dan tidak ragu untuk menyelesaikan kepentingannya di kantor kelurahan Rejosari. Berkenaan dengan kenyamanan, peneliti menemui bapak Supri untuk dimintai wawancara dan mengatakan bahwa “Tempat pelayanan di kantor ini belum nyaman, banyak kertas yang tidak tersusun rapi sehingga berantakan kemana-mana, map atau berkas-berkas belum tertata rapi. ruangan tempat menunggu antrian kalau siang hari panas karena belum ada AC, selain itu tempat parkir yang sempit, jadi bingung kalau mau parkir, karna lahan parkir yang sempit sekali.” Bapak Opi Riansyah, S.Pd, M.M (lurah rejosari) mengakui bahwa kantor pelayanan publik di kelurahan Rejosari memang belum nyaman dan bahkan masih banyak kekurangan, bekum adanya pendingin ruangan sehingga para petugas dan

warga tak jarang merasa panas saat sedang menyelesaikan kepentingannya. “kantor pelayanan di kelurahan rejosari secara umum memang masih banyak kekurangannya, belum adanya pendingin ruangan, Sehingga masyarakat juga petugas pelayanan kurang nyaman dalam melakukan pelayanan, selain itu tempat parkir yang sempit karna memang lahan yang tidak memadai. jadi kalau masyarakat datang ke kantor membawa mobil akan kesulitan untuk parkir apalagi kalau posisi masyarakat sedang ramai di kantor kelurahan rejosari”. Kenyamanan kantor pelayanan publik juga bisa mempengaruhi proses penyelesaian pekerjaan. Semakin nyaman kantor maka semakin baik untuk kebutuhan bersama. Tetapi jika kantor pelayanan publik masih jauh dari kata nyaman hal itu juga bisa menjadi penghambat proses pelayanan publik.

Faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kelurahan. Antara lain, kurangnya komputer dan printer. Selain itu diketahui juga bebrapa pegawai belum ahli dalam mengoperasikan komputer, sehingga hal ini benar-benar menghambat pelayanan. Sering kosongnya kantor setelah jam istiahat beraktir atau saat siang hari hingga sore pada saat jam kerja. Ini sangat bertolak belakang dengan tugas pokok dan fungsi kelurahan sebagai pelayan masyarakat dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut keterangan Sekretaris Kelurahan Bapak Akhyar, bahwa hal yang dianggap faktor penghambat pelaksanaan fungsi pelayanan kelurahan antara lain, Pertama, sering telatnya pegawai pelayanan masuk kembali jika siang hari setelah istirahat. Dikarenakan berbagai alasan misalnya menjemput anak sekolah, ketiduran, ada keperluan pribadi. Kedua, kalau pak lurah sedang ada kegiatan di kecamatan atau kantor pemerintah daerah maka pemberkasan yang perlu ditanda tangan bapak lurah harus tertunda, karna itu harus di cek dan dipelajari oleh pak lurah. Ketiga, tidak semua pegawai mahir komputer dan perangkatnya. Jadi kalau pegawai tersebut tidak masuk kerja karna sakit atau izin keperluan maka juga menjadi kendala tersendiri di bagian pelayanan akan terhambat karna hal tersebut berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi. Keempat, kalau siang hari memang panas di ruang pelayanan ini, karna faktor cuaca juga ya di wilayah rejosari perlu pendingin ruangan AC, ruangan juga kurang luas kadang kalau ramai sekali agak bermasalah dikarnakan ruangan yang kurang luas, termasuk parkiran yang sempit kadang parkir dililuar kantor kalau ada masyarakat yang pakai mobil dan itu mengganggu badan jalan mas karna didepan kantor kelurahan langsung jalan ramai.

#### 4. Kesimpulan

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fungsi Pelayanan di Kelurahan Rejosari ini, dinilai belum memuaskan Masyarakat pengguna. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis secara langsung dengan perangkat kelurahan rejosari dan masyarakat rejosari yang berpendapat masih kurang ramahnya pegawai, kedisiplinan jam kerja, rendahnya respon terhadap masyarakat pengguna layanan dengan menunda nunda pekerjaan, membeda-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan.
2. Yang menjadi faktor penghambat dalam melaksanakan fungsi pelayanan kelurahan, antara lain. Tidak adanya atau kurang kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab, tidak tersedia sarana pelayanan yang memadai, pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.

#### Daftar Pustaka

##### A. Buku

- Agustino, Leo. (2008) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung, CV Alfabeta
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, ALFABETA.
- Ridwan dan Sudrajat. (2009). *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa
- Safrony, Ladzy. (2012). *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publising
- Sinambela. (2011). *Reformasi Pelanan Publik*. Jakart : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, Lijan Poltak, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. (2009). *Manajemen Publik*. Unpad Press, Bandung.
- Sinambela. *Reformasi Pelayana Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Zulkarnaen dan Beni Ahlmad Saebani, (2012), *Hukum Konstitusi*. Penerbit Pustaka Setia, Bandung.

## **B. PeraturanPeundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa Dan Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

## **C. ArtikelJurnal**

Abdul,Syani. (2010), *Birokrasi PelayananKepada Masyarakat*, Jurnal Online.

Dwiyanto, A. (2002). *Membangun Sistem Pelayanan Publik*. *Populasi*, 13(1)

Rukayat, Yayat. (2017). *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2.

Sururi,Ahmad. *NATAPRAJA Vol. 7 No.1, 2019*