



Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Roida Hutabalian

Fakultas Hukum, Universitas Doktor Husni Ingratubun Papua, Jayapura, Indonesia

hutabalianroida1@gmail.com

Abstrak

Kelurahan Waena sebagai institusi pemerintahan terendah atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan berbagai jenis pelayanan dalam pembuatan surat pengantar, seperti surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris dan surat lainnya. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian untuk mendapatkan data sekunder atau data kepustakaan dan pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian yang melihat pada kenyataan-kenyataan yang ada dalam masyarakat guna memperoleh data primer. Kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah sudah tergolong baik hanya saja belum maksimal, karena aparatur kelurahan selaku pelaksana pelayanan publik masih ada yang kurang disiplin dalam hal mentaati waktu terutama jam masuk kantor. Selain itu dari sisi transparansi dan akuntabilitasnya masih ada aparatur kelurahan Waena yang meminta bayaran dari masyarakat yang menggunakan pelayanan yang seharusnya tidak dikutip bayaran (gratis). Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Waena Dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah Sumber Daya Aparatur Kelurahan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Keterbatasan Anggaran dan Kurangnya partisipasi masyarakat.

Kata kunci: kelurahan, masyarakat, pelayanan publik,

Abstract

Waena Village as the lowest government institution or the closest to the community in organizing public services that provide various types of services in making cover letters, such as cover letters for ID cards, cover letters for family cards, business certificates, domicile certificates, certificates of poverty, certificates of heirs and other letters. In this study, the method used is a normative legal approach, namely research to obtain secondary data or library data and an empirical legal approach, namely research that looks at the realities that exist in society in order to obtain primary data. The quality of public services at the Waena Village Office, Heram District, Jayapura City according to Law Number 25 of 2009 is already classified as good, but not optimal, because the village apparatus as the implementer of public services is still lacking in discipline in terms of obeying time, especially office hours. In addition, in terms of transparency and accountability, there are still Waena village apparatus who ask for payment from the community who use services that should not be charged (free). The obstacles faced by the Waena Village Government in providing public services are Village Apparatus Resources, Discipline of service officers, Budget Limitations and Lack of community participation.

Key words: sub-district, community, public services,



PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memiliki tujuan Negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan negara tersebut aparatur Negara harus dapat menyediakan pelayanan publik yang merupakan tugas pokok dari aparatur sebagai abdi Negara dan masyarakat.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya, dan menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama². Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara.

Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, mengatur bahwa:

Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan, maka lurah sebagai pemimpin dalam kelurahan mempunyai tugas untuk : pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan; pelaksanaan pemberdayaan masyarakat; pelaksanaan pelayanan masyarakat; pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum; pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan

¹ Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.

² Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.



pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan masyarakat yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Kelurahan Waena sebagai institusi pemerintahan terendah atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan berbagai jenis pelayanan dalam pembuatan surat pengantar, seperti surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris dan surat lainnya. Sebagai unit pelayanan publik yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, yang merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah. Kelurahan Waena harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat, dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin tinggi. Apabila pemerintah semakin dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sangat baik, maka pembangunan masyarakat yang dicita-citakan akan cepat tercapai.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.⁴

Berdasarkan pengamatan awal penulis terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Waena Kota Distrik Heram Kota Jayapura, masih belum maksimal karena masih menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat. Terkadang masyarakat sudah datang ke kelurahan untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan akan tetapi tidak bisa mendapatkan pelayanan dengan alasan pegawai yang bertugas belum datang atau dikarenakan bapak Lurah belum datang atau di luar daerah dan lain-lain.

METODE

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian untuk mendapatkan data sekunder atau data kepustakaan dan pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian yang melihat pada kenyataan-kenyataan yang ada dalam masyarakat guna memperoleh data primer. Dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris diharapkan data dapat diperoleh secara lengkap mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Waena.

³ Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

⁴ Warjiyati, S. (2018). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Hukum Islam*, 18(1), 119-132.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan standar pelayanan yang digunakan sebagai acuan pada pelayanan juga sebagai standar untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam konteks yang cepat, berkualitas, layanannya mudah serta masuk akal. Tujuan pelayanan adalah untuk menghasilkan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk meraih tujuan tersebut, maka pemerintah perlu mengusahakan kualitas pelayanan yang mencukupi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.⁵

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Distrik, Kepala Kelurahan Tugas dan Fungsi, sebagai berikut :

Tugas kepala kelurahan, yaitu : Melaksanakan sebagian tugas Kepala Distrik di Bidang Pemerintahan, Pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban, kesejahteraan sosial dan pelayanan umum di wilayah kelurahan. Sementara fungsi kepala kelurahan adalah : Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan pemerintahan, Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang transparan, Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan.⁶

Kelurahan Waena Distrik Heram merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat luas, dalam memberikan pelayanan diantaranya administrasi kependudukan seperti surat pengantar untuk pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan kelahiran dan kematian, dan berbagai surat-surat keterangan baik itu kepemilikan tempat tinggal, kepemilikan usaha warung, kios, dan lain sebagainya. Dalam pemberian pelayanan publik tersebut hendaknya konsep *good governance* juga diterapkan dengan maksimal, khususnya akuntabilitas dan transparansinya. Kelurahan merupakan tingkat yang paling bawah dalam susunan pemerintahan. Urusan kepentingan publik di dalamnya juga masih bersifat sederhana dan mudah. Oleh karenanya diharapkan aparatur negara yang bekerja di dalamnya dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Menurut Marthinus Kandola selaku sekretaris kelurahan mengatakan bahwa : jenis pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan secara langsung kepada masyarakat di Kelurahan Waena adalah Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kepemilikan Usaha, Surat Keterangan Hak Tanah, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan janda/duda, surat pengantar SITU/SIUP, surat pengantar IMB, Surat keterangan belum

⁵ Lihat Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁶ Peraturan Walikota Jayapura Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Distrik.



memiliki rumah, surat keterangan nikah, surat pindah penduduk, surat perkawinan dan surat tanah⁷.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa terdapat 14 pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang dilakukan secara langsung oleh pemerintahan kelurahan kepada masyarakat di Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

Dalam rangka mewujudkan interaksi yang saling menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan serangkaian tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen kualitas pelayanan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan, di kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan publik terdapat 4 (empat) factor/ciri-ciri yang menentukan, yaitu : Ketepatan waktu pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas, Kesopanan dan Keramahan dan Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

1) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Waena itu sangat penting, karena kesuksesan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan kedisiplinan pegawai yang melayani. Sesuai hasil pengamatan penulis di Kantor Kelurahan Waena pada saat melakukan penelitian, peneliti melihat kegiatan pelayanan sering terlambat dimulai atau tidak tepat waktu dari waktu yang telah ditentukan. Bahkan pada suatu hari (tanggal 21 Oktober 2024) yang lalu kantor lurah baru bukan sekitar jam 11 (sebelas) siang dengan alasan pegawai yang membawa kunci kantor belum datang. Hal ini disebabkan disiplin kerja pegawai Kelurahan Waena masih terlihat relatif rendah. Ketentuan jam kerja pegawai dimulai pukul 08.00 tetapi masih ada pegawai yang masuk kerja lewat pukul 08.00 pagi. Hal ini membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu dan bahkan ada yang pulang ke rumah kemudian siang baru datang lagi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari salah seorang warga yang tidak mau disebut namanya (NN), mengatakan bahwa:

Saya beberapa waktu yang lalu pernah mengurus surat keterangan usaha ke kantor lurah Waena. Saya datang sekitar jam sembilan pagi tapi katanya pegawai yang bertugas belum datang jadi saya disuruh menunggu kalau tidak nanti datang agak siang jadi karena rumah saya tidak terlalu jauh maka saya pulang kemudian jam satu siang saya pergi lagi ke kantor lurah dan petugasnya sudah ada. Karena yang mengurus surat juga tidak banyak dan persyaratan yang diminta telah saya lengkapi, saya tunggu kurang lebih satu jam suratnya sudah selesai.⁸

Berdasarkan pengamatan penulis dan hasil wawancara di atas terkait dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka peneliti melihat bahwa ketepatan waktu proses pelayanan petugas/aparat dalam melayani masyarakat cukup baik di tempat pelayanan. Aparat yang ada di kantor Kelurahan Waena sebagian besar terlihat selalu siap untuk membantu kebutuhan masyarakat, sepanjang persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap.

⁷ Marthinus Kandola dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober 2024.

⁸ Bapak NN dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2024.



Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan public di Kantor Kelurahan Waena dilihat dari sisi ketepatan waktu pelayanan sudah relatif baik, hanya saja dari sisi waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama masalah disiplin pegawai untuk masuk kantor.

2) Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadikan semakin penting seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik *good governance* yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat,⁹ Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas merupakan suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang di laksanakan seorang petugas yang masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah keluar jauh dari tanggung jawab dan kewenangannya.

Menurut Ruddy Nio Modouw selaku kepala kelurahan di kelurahan Waena dalam pernyataannya menjelaskan bahwa :

Sebagai organisasi pemerintahan yang terendah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, dalam melaksanakan pelayanan publik kami berusaha untuk bekerja tetap bersifat transparan dan akuntabel sebagai bagian dari *good governance*. Kalau ada masyarakat yang butuh pelayanan surat-surat tidak dikenakan biaya karena aturannya memang begitu. Bahkan kalau ada kegiatan pembangunan kami usahan biaya yang ada secara maksimal untuk membiayai pembangunan.¹⁰

Berbeda dengan kenyataan yang peneliti lihat dan saksikan sendiri di lokasi penelitian pada hari selasa tanggal 29 Oktober 2024 bahwa ada masyarakat yang mengurus surat dan setelah surat diterima lalu bendahara menerima sejumlah uang dari orang yang mengurus surat tersebut. Hal ini kemudian peneliti laporkan kepada Kasi Pemerintahan.

Menurut Budi Santoso selaku Kasi Pemerintahan di Kelurahan Waena, mengatakan bahwa :

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan ini gratis tidak dibayar. Kalau ada pejabat atau staf yang meminta barang dalam bentuk apapun akan dikenakan denda. Jadi kalau ada warga yang dimintai bayaran karena mengurus surat-surat di kelurahan Waena silahkan lapor supaya diberi ganjaran yang sesuai karena hal tersebut bertentangan dengan aturan undang-undang.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dan kenyataan yang peneliti lihat dan saksikan di lokasi penelitian, aparatur kelurahan Waena dalam menyelenggarakan pelayanan

⁹ Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16(2), 231-244.

¹⁰ Ruddy Nio Modow selaku Lura Waena dalam Wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2024.

¹¹ Budi Santoso selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Waena dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober 2024.



public terkait dengan transparansi dan akuntabilitas masih relative rendah karena ada indikasi aparatur yang bertugas di Kelurahan Waena masih belum sepenuhnya taat terhadap aturan yang berlaku.

Pelayanan yang bersifat akuntabel, terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, tentunya sangat didambakan oleh masyarakat agar masyarakat merasa puas akan pelayanan. Pemerintah kelurahan sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam mencapai suatu tujuan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut aparatur pemerintah kelurahan Waena di tuntut untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang prima, hal ini bisa terwujud apabila aparatur Kelurahan Waena taat terhadap aturan yang berlaku.

3) Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya interaksi langsung.

Berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Waena peneliti melihat bahwa aparat kelurahan sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan seorang mahasiswa (Kaleb), dengan petikan wawancara sebagai berikut:

Saya sangat puas atau senang dengan cara pegawai kelurahan melayani saya, saat saya mengurus surat keterangan domisili, mereka dengan sikap sopan dan ramah melayani saya. Saya tidak tau kalau masyarakat yang lain yang datang mengurus surat-surat di kantor lurah juga sama dengan saya kah tidak.¹²

Hasil penelitian di atas, di dukung dengan hasil wawancara dengan informan lain (NN) yang mengatakan bahwa :

Dari segi kesopanan dan keramahan aparat Kelurahan Waena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya lihat sangat sopan dan ramah kepada masyarakat, cuma masyarakat biasa tidak mengerti tentang apa yang harus dipersiapkan untuk mengurus surat-surat. Pergi ke kantor lurah tapi tidak membawa kelengkapan persyaratan yang ditentukan akhirnya lama kadang rebut.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan bahwa aparat Kelurahan Waena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan sopan dan ramah.

4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan dalam konteks memperoleh pelayanan disini berkaitan dengan ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Berkaitan dengan ruang tempat pelayanan di kelurahan Waena, sesuai dengan hasil observasi peneliti di kantor Kelurahan Waena, peneliti melihat bahwa masih

¹² Kaleb dalam wawancara yang dilaksanakan tanggal 24 Oktober 2024.

¹³ NN dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2024.



perlu dilakukan penambahan ukuran luas ruang pelayanan. Dimana ruangan pelayanan yang ada saat ini sangat terasa sempit bila masyarakat banyak yang datang mengurus keperluannya di Kantor Kelurahan Waena. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pemberdayaan Masyarakat ibu Serhina Youmilena Waena dalam wawancara sebagai berikut:

Memang ruangan tempat pelayanan saat ini sangat kecil, mudah-mudahan ada anggaran ke depan akan kami lakukan renovasi dengan menambah ruang pelayanan yang lebih besar, terutama ada ruang khusus untuk ruang operator dan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang memerlukan pelayanan. Kalau banyak masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya ke kantor ini memang terkadang sudah duduk menunggu di teras di depan ¹⁴.

Dari pemaparan diatas dapat digambarkan bahwa ruang tempat pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Waena dari segi luas, sudah tidak representatif untuk ukuran tempat pelayanan publik sekarang ini, karena semakin banyaknya masyarakat yang harus dilayani.

Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan tempat parkir menurut hasil penelitian bahwa, lokasi halaman Kantor kelurahan Waena yang lumayan luas sangat memudahkan masyarakat untuk memarkirkan kendaraannya apabila datang berurusan di Kantor Kelurahan Waena. Hanya saja belum ada tempat khusus dibuatkan untuk tempat parkir yang aman bagi masyarakat yang berkendara. Tentu saja hal ini akan mengganggu masyarakat apabila tiba-tiba hujan turun, karena kendaraan mereka akan terkena hujan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan (Kaleb) dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Untuk tempat parkir yang ada di Kelurahan Waena bisa dibilang sedikit agak luas dan sudah baik, hanya saja memang belum ada tempat khusus untuk parkir, jadi kita yang datang berurusan membiarkan saja kita punya motor kena panas atau kehujanan¹⁵.”

Hasil wawancara peneliti di atas menggambarkan bahwa saat ini tempat parkir sudah lumayan luas hanya saja belum ada tempat parkir khusus untuk kendaraan yang disiapkan di kantor Kelurahan Waena. Hal ini menjadi keluhan masyarakat yang datang berurusan di Kantor Kelurahan Waena, karena masyarakat menginginkan adanya tempat parkir khusus agar kendaraan mereka tidak terkena panas matahari maupun hujan.

Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini ketersediaan informasi di Kantor Kelurahan Waena, berdasarkan hasil penelitian bahwa, umumnya masyarakat menginginkan prosedur pelayanan yang mudah agar mereka dengan cepat mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Masalah ini tentunya berhubungan erat dengan ketersediaan papan informasi yang harus disiapkan oleh pihak kantor Kelurahan Waena. Tetapi peneliti tidak menemukan adanya papan informasi yang tersedia di kantor Kelurahan Waena.

Menurut Sakti Perdana selaku staf Kasi Pemerintahan, mengatakan bahwa:

Biasanya ada kertas yang kita tempel di tembok depan pelayanan namun sering hilang apakah di lepas dengan sengaja ya. Tapi walaupun di Kantor

¹⁴ Serhina Youmilena selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2024.

¹⁵ Kaleb, dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober tahun 2024.



Kelurahan Waena tidak ada papan informasi tentang berapa waktu yang dibutuhkan dan apa yang menjadi persyaratan mengurus surat-surat, tetapi menurut saya petugas cukup mampu memberikan penjelasan dan pelayanan dengan baik kepada masyarakat¹⁶.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lokasi penelitian, papan informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya di kantor lurah memang belum ada. Harusnya papan informasi tersebut ada untuk memperlancar pelayanan publik di kantor Kelurahan Waena.

Ciri lain yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah pendukung lainnya seperti kebersihan dan WC umum. Dari pengamatan peneliti di lokasi penelitian kantor lurah Waena sudah cukup bersih hanya saja toilet untuk umum belum ada. Hal ini di dukung dengan pernyataan dari salah seorang staf, yang menyatakan bahwa:

Kalau toilet disini ada tapi kalau toilet khusus untuk umum memang tidak ada. Tapi kalau masyarakat yang sedang butuh pelayanan di kantor ini dan ingin ke toilet bisa menggunakan toilet pegawai saja.¹⁷

Sementara menurut salah seorang masyarakat (NN) yang pernah mengurus surat keterangan tempat usaha di kantor Lurah Waena mengatakan bahwa:

Kalau masalah kebersihan, kantor lurah sudah bersih. Kendala kita masyarakat yang ada keperluan di kantor lurah Waena itu adalah WC tidak ada. Mungkin WC di kantor lurah ada tapi karena WC itu untuk pegawai dan tempatnya di belakang dan harus melewati semua ruangan pegawai ya agak sungkan juga ya terpaksa kita pulang ke rumah dulu¹⁸.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan di lokasi penelitian terlihat bahwa kebersihan di kantor Kelurahan waena sudah dilaksanakan dengan baik hanya saja WC umum belum ada sehingga masyarakat merasa kurang nyaman bila ingin ke toilet.

Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pemerintah Kelurahan Waena Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat yang membutuhkan agar institusi dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan warganya. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan warganya secara konsisten.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura, menghadapi beberapa kendala sebagai berikut:

¹⁶ Sakti Perdana selaku staf Kasi Pemerintahan dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2024.

¹⁷ Wawancara dengan Albert Jefry Mebri selaku staf kesekretariatan dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2024.

¹⁸ NN dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2024.



1) Sumber Daya Aparatur Kelurahan

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah terletak pada tersedianya sumber daya manusia diantaranya pegawai pelaksana yang berkualitas tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai sistem, prosedur dan beban tugas yang menjadi tanggungjawab, akan tetapi diharapkan mempunyai semangat, kemauan serta komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi.¹⁹ Instansi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan serta kelancaran birokrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Penempatan sumber daya (pegawai) kelurahan sebagai faktor yang menentukan adalah didasarkan pada pemikiran bahwa dalam proses pelayanan, manusia mempunyai kemampuan menggerakkan, mengendalikan dan pendayagunaan semua potensi untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi kemampuan dan motivasi sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

Menurut Marthinus Kandola selaku Sekretaris Kelurahan waena mengatakan bahwa:

Terkait SDM aparatur kelurahan Waena dari sisi pendidikan memang sudah bagus yaitu dari 12 orang pegawai termasuk pak Lurah, 10 orang sudah berpendidikan S1 dan 2 orang berpendidikan SMA. Namun diantara pegawai yang ada terkadang kurang mempunyai komitmen dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga kadang kurang disiplin. Selain itu dengan jumlah aparatur hanya 12 orang dibandingkan dengan jumlah warga dan kebutuhan yang banyak maka jumlah aparat kelurahan Waena ini sangat terbatas. Hal ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan.²⁰

Dari hasil wawancara di atas tergambar bahwa pendidikan yang tinggi tidak menjamin kualitas dari pelayanan tetapi lebih kepada kemauan, sikap dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsi dari aparatur pelaksana pelayanan publik. Aparatur kelurahan seharusnya betul betul memahami tugas-tugas seorang pamong. Sehingga dengan demikian walaupun jumlah aparatur kelurahan yang masih terbatas maka kualitas pelayanan akan baik.

2) Kedisiplinan petugas pelayanan

Disiplin merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan terhadap peraturan atau ketentuan yang berlaku. Disiplin merupakan tuntutan bagi berlangsungnya kehidupan bersama yang teratur, tertib yang merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan suatu kemajuan dan perkembangan organisasi. Pelayanan publik akan terlaksana dengan baik apabila pegawai memiliki disiplin yang tinggi. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan

¹⁹ Ina Heliandy, S. H. (2019). Kebijakan Publik dalam Pelayanan Hukum di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 4(1), 31-44.

²⁰ Marthinus Kandola selaku Sekretaris Kelurahan waena dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober 2024



pelayanan terutama dengan konsistensi waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mendorong terlaksananya tujuan organisasi secara maksimal.

3) Keterbatasan Anggaran

Dalam Peningkatan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi pelayanan kebutuhan masyarakat seperti penyelenggaraan pembangunan, senantiasa dihadapkan pada kendala keterbatasan kemampuan pendanaan. Terbatasnya anggaran sehingga kegiatan yang direncanakan tidak dapat menjawab semua apa yang menjadi kebutuhan warga. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu Serhina Youmilena, yang mengatakan bahwa:

Kendala yang paling banyak kami hadapi itu adalah terbatasnya anggaran sehingga banyak kegiatan yang sudah direncanakan tidak dapat dilaksanakan karena anggaran tidak cukup, pada hal rencana kegiatan itu dibuat berdasarkan hasil musyawarah dengan warga.²¹

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa keterbatasan anggaran sangat berdampak pada kualitas pelayanan di Kelurahan Waena.

4) Kurangnya partisipasi masyarakat

Partisipasi dalam pelaksanaan pembangunan merupakan hubungan antara perencanaan dan pelaksanaannya cukup erat. Masalah pelaksanaannya sudah cukup dipertimbangkan dalam menyusun rencana, hal ini agar terdapat jaminan yang lebih besar dalam merealisasikan tujuan dan sasaran-sasaran dari rencana itu.²² Oleh sebab itu, rencana harus diupayakan semaksimal mungkin. Pembangunan meliputi pengaruh daya dan dana administrasi, koordinasi dan penjabarannya dalam program pembangunan. Tahap pelaksanaan dilakukan setelah tahap perencanaan selesai dan partisipasi masyarakat dapat dilihat dari proses pelaksanaan program pemanfaatan dana atau anggaran kelurahan. Selain itu proses partisipasi dapat dilihat dan diukur dari keaktifan masyarakat dalam keikutsertaan melaksanakan pekerjaan dalam kegiatan pembangunan untuk menunjang setiap program pembangunan di Kelurahan Waena yaitu dengan memberikan kontribusi tenaga dan keahlian yaitu masyarakat ikut berpartisipasi di dalam pekerjaan jalan, jaringan dan keamanan lingkungan.

Menurut Yules Olua selaku Kasi Trantib, mengatakan bahwa :

Masyarakat kelurahan Waena kurang berpartisipasi dalam kegiatan atau program dari pemerintah kelurahan misalnya kerja bakti dalam pembersihan lingkungan sebagai pelaksanaan dari visi misi dari kelurahan yaitu "EMAS BIRU" dan juga keamanan dan ketertiban lingkungan. Kalau lingkungan tidak bersih dan tidak aman, tertib maka berpengaruh juga terhadap kualitas pelayanan sdeperti yang ade maksud.²³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat Kelurahan waena Distrik Heram Kota Jayapura kurang menaruh perhatian bahkan terkesan

²¹ Serhina Youmilena dalam wawancara pada tanggal 29 Oktober 2024.

²² Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.

²³ Yules Olua selaku Kasi Trantib dalam wawaancara yang dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober 2024.



pasif terhadap pelaksanaan program atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dalam musyawarah di kelurahan.

Partisipasi membutuhkan suatu interaksi antara masyarakat dan pemerintah, saling mendukung antara pemerintah dan masyarakat, tanpa ada itu maka partisipasi masyarakat dalam suatu kegiatan sosial di kelurahan Waena akan sulit terjadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah sudah tergolong baik hanya saja belum maksimal, karena aparatur kelurahan selaku pelaksana pelayanan publik masih ada yang kurang disiplin dalam hal mentaati waktu terutama jam masuk kantor. Selain itu dari sisi transparansi dan akuntabilitasnya masih ada aparatur kelurahan Waena yang meminta bayaran dari masyarakat yang menggunakan pelayanan yang seharusnya tidak dikutip bayaran (gratis). Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Waena Dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah Sumber Daya Aparatur Kelurahan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Keterbatasan Anggaran dan Kurangnya partisipasi masyarakat.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka dapat peneliti sarankan hal-hal yaitu kualitas pelayanan publik di Kelurahan Waena perlu ditigkatkan lagi dengan cara lebih disiplin untuk mentaati jam masuk kerja agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak terlalu lama menunggu di kantor Kelurahan Waena. Kepala kelurahan Waena diharapkan lebih tegas dan memberikan sanksi sesuai aturan kepada pegawai sebagai aparatur pelaksana pelayanan yang meminta bayaran kepada masyarakat pengguna pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kepala Kelurahan Waena beserta jajarannya yang telah bersedia membantu peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam proses penelitian. Terima kasih juga diucapkan kepada Universitas Doktor Husni Ingratubun yang telah memberikan dukungan moral sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Ina Heliang, S. H. (2019). Kebijakan Publik dalam Pelayanan Hukum di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 4(1), 31-44.
- Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16(2), 231-244.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Peraturan Walikota Jayapura Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Distik.

Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.

Warjiyati, S. (2018). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Hukum Islam*, 18(1), 119-132.