

Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan

Diva Natasya Djufri¹, Sri Yulianty Mozin², Sukarman Kamuli³

Universitas Negri Gorontalo Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Publik

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 15, 2025

Revised April 24, 2025

Accepted April 30, 2025

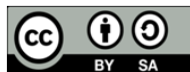
Available online May 03, 2025

Keywords:

Public Service Standards, Public Administration,
Sub-district Services, Service Effectiveness,
Kotamobagu

Keywords:

Standar Pelayanan Publik, Administrasi Publik,
Pelayanan Kelurahan, Efektivitas Layanan,
Kotamobagu



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil, Kecamatan Kotamobagu Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan utama yang terdiri dari aparat kelurahan dan masyarakat setempat. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta Teknik keabsahan menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang diidentifikasi meliputi kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, waktu pelayanan yang belum efisien, adanya biaya tambahan dalam beberapa layanan, kurangnya inovasi dalam penyediaan layanan digital, serta keterbatasan sarana, prasarana, dan jumlah pegawai. Meskipun demikian, kelurahan telah berupaya menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi, serta menyediakan informasi layanan melalui spanduk dan petugas

informasi. Penelitian ini menyarankan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, optimalisasi sumber daya manusia, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of public service standards at the Motoboi Kecil Sub-District Office, South Kotamobagu District. The research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation with key informants consisting of local government officials and community members. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was ensured using the triangulation method. The results indicate that the implementation of public service standards at the Motoboi Kecil Sub-District Office has not been fully optimal. Several obstacles were identified, including a lack of dissemination of service procedures, inefficient service times, additional costs for certain services, limited innovation in digital service delivery, and inadequate facilities, infrastructure, and staffing. Nevertheless, the office has made efforts to implement Standard Operating Procedures (SOPs) for administrative services and provide service information through banners and information officers. This study recommends increasing public outreach, optimizing human resources, and developing technology-based service systems to improve the quality of public services at the Motoboi Kecil Sub-District Offices.

PENDAHULUAN

Kelurahan adalah unit administratif di tingkat daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang lurah, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah, kelurahan tidak dapat dilepaskan dari kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten, termasuk dalam hal pembinaan dan pengawasan terhadap aparatnya. Kelurahan juga merupakan bagian integral dari pelaksanaan otonomi daerah. Oleh karena itu, pemerintah kelurahan perlu memiliki kemampuan yang cukup untuk menghadapi tantangan tugas yang semakin kompleks. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintah kelurahan dalam hal inisiatif, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan agar kinerja pemerintah dapat optimal (Frimayasa, 2017).

Administrasi publik terus menjadi isu yang membutuhkan pertimbangan lebih mendalam dan upaya yang signifikan. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan yang disampaikan kepada administrasi publik

*Corresponding author

E-mail addresses: yulmozin@ung.ac.id, sukarmank@gmail.com

sebagai bukti ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Situasi ini berdampak pada reputasi pemerintah sebagai sumber bantuan (Kelly, 2023).

Pelayanan yang optimal merupakan salah satu bentuk pencapaian kinerja Pemerintahan Desa dalam upaya memenuhi standar pelayanan nasional, khususnya terkait kualitas layanan. Langkah ini dilakukan sebagai bagian dari percepatan menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut menjadi penting mengingat masih banyak keluhan dari masyarakat terkait rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Masalah-masalah dalam pelayanan ini mencerminkan lemahnya tata kelola pemerintahan desa yang berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik (Mozin & Isa, 2023). Dengan adanya pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semua instansi yang bertugas dalam penyediaan layanan publik diharuskan untuk merumuskan, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik (Vinanda, 2017).

Pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Motoboi Kecamatan Kotamobagu Selatan sudah memiliki syarat, prosedur dan hari kerja sesuai dengan SOP pada kantor Kelurahan Motoboi Kecil. Namun dilihat dari berbagai kendala yang sering dihadapi masyarakat saat mengurus administrasi dianggap bahwa pelayanan pada Kantor Kelurahan Motoboi Kecil belum bisa dikatakan baik dan berjalan dengan optimal. Berdasarkan 5 indikator yang disebutkan di atas terdapat permasalahan yang sama di Kantor Kelurahan Motoboi Kecamatan Kotamobagu Selatan yaitu yang pertama terkait Prosedur pelayanan, tujuan dari prosedur pelayanan untuk memastikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan harapan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Motoboi Kecamatan Kotamobagu Selatan dapat lebih mudah dan cepat selesai, tetapi kenyataannya masyarakat harus bolak-balik ke kantor Kelurahan Motoboi Kecil apabila dokumen kurang atau terjadi kesalahan hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari aparat terkait persyaratan pelayanan walaupun papan informasi terkait persyaratan yang sudah disediakan. Kedua, dalam indikator waktu pelayanan harapan masyarakat pelayanan di kantor Kelurahan Motoboi Kecil dapat lebih cepat dan tanpa ada antrean atau penundaan yang tidak perlu, namun kenyataannya seringkali pegawai yang bersangkutan tidak berada ditempat. Contohnya kepala lurah tidak berada ditempat hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat karena banyak dokumen memerlukan tanda tangan dan persetujuan langsung dari lurah.

Ketiga, terkait indikator biaya/tariff harapan masyarakat pada layanan administrasi benar-benar gratis tanpa ada pungutan tambahan. Namun pada kenyataannya, beberapa layanan masih dikenakan tarif. Keempat, terkait produk pelayanan merupakan hasil suatu layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Harapan masyarakat produk pelayanan yang diberikan mudah di akses. Namun kenyataannya tidak adanya inovasi terbaru dalam produk pelayanan contohnya seperti website resmi untuk melihat informasi terkait Kantor Kelurahan Motoboi Kecil dengan perkembangan teknologi saat ini sehingganya hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kelima, terkait Sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan di sebuah instansi termasuk di kantor kelurahan. Ketersediaan sarana seperti peralatan kantor, komputer, jaringan internet, ruang pelayanan, ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai akan mempermudah proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan, namun pada kenyataannya fasilitas yang tersedia di kantor Kelurahan Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan belum optimal.

Keenam terkait Kapabilitas aparatur mengacu pada kemampuan, keterampilan dan profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Kendala yang dihadapi pada indikator ini yaitu keterbatasan staf sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi sehingga seringkali aparat bekerja tidak sesuai pada tupoksi masing-masing.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menyoroti permasalahan terkait penerapan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis "Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Motoboi Kecamatan Kotamobagu Selatan" dengan harapan standar pelayanan public dapat diterapkan secara optimal sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang lebih cepat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan proses untuk memahami permasalahan yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan untuk memberikan gambaran secara apa adanya mengenai suatu variabel, fenomena, atau kondisi (Kamuli et al., 2023). Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nani, 2021) penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata tertulis maupun lisan, serta perilaku dari individu yang menjadi objek pengamatan.

HASIL

Penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil, Kecamatan Kotamobagu Selatan, bertujuan untuk menganalisis penerapan standar pelayanan publik berdasarkan enam indikator utama: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kapabilitas aparatur.

Prosedur Pelayanan di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil telah memiliki SOP yang jelas, namun implementasinya belum optimal. Masyarakat masih sering mengalami kebingungan terkait persyaratan administrasi, meskipun papan informasi telah disediakan. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisasi dari aparatur kelurahan, sehingga warga harus bolak-balik ke kantor jika ada kekurangan dokumen atau kesalahan administrasi. Waktu Pelayanan belum sesuai harapan masyarakat. Sering terjadi keterlambatan karena pejabat yang berwenang, seperti lurah, tidak selalu berada di tempat, sehingga proses administrasi yang membutuhkan tanda tangan atau persetujuan menjadi terhambat. Biaya Pelayanan, Harapan masyarakat adalah pelayanan administrasi gratis tanpa pungutan tambahan. Namun, kenyataannya masih terdapat beberapa layanan yang dikenakan tarif di luar ketentuan resmi. Produk Pelayanan diberikan belum inovatif dan masih konvensional. Tidak tersedia layanan digital seperti website resmi untuk memudahkan akses informasi, sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan. Sarana dan Prasarana, Fasilitas pendukung pelayanan publik seperti peralatan kantor, komputer, jaringan internet, ruang tunggu, dan tempat parkir belum memadai. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Serta Kapabilitas Aparatur dimana jumlah pegawai di kantor kelurahan masih terbatas dan beban kerja tinggi, sehingga seringkali tugas pegawai tidak sesuai dengan tupoksi masing-masing. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil masih menghadapi berbagai kendala pada hampir semua indikator utama. Permasalahan utama terletak pada kurangnya sosialisasi prosedur, keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan pegawai, adanya pungutan biaya tidak resmi, kurangnya inovasi dalam produk pelayanan, serta sarana dan prasarana yang belum optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Refdi dkk. (2022) yang menyoroti pentingnya implementasi standar pelayanan publik secara konsisten agar pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Namun, berbeda dengan penelitian Refdi dkk. yang hanya menyoroti dua indikator (waktu pelayanan dan sarana prasarana), penelitian ini lebih komprehensif dengan mengkaji enam indikator sekaligus.

Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Meningkatkan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat.
- Menambah jumlah pegawai atau melakukan penyesuaian beban kerja agar pelayanan lebih optimal.
- Menegakkan aturan terkait biaya pelayanan agar tidak ada pungutan liar.
- Mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.
- Melengkapi sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pelayanan publik.
- Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur.

Penerapan standar pelayanan publik yang optimal sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa meskipun secara umum pelayanan publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan. Dibutuhkan pembenahan dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, serta sistem manajemen pelayanan, agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat. Penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas perlu lebih diintegrasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari agar kelurahan mampu menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan yang prima kepada warga.

SARAN

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan:

- a. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Pemerintah kelurahan sebaiknya secara berkala mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis bagi seluruh aparatur, khususnya dalam hal pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik. Hal ini penting untuk memastikan keseragaman dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Penguatan Sarana dan Prasarana
Kantor Kelurahan Motoboi Kecil perlu melengkapi dan memperbaiki sarana pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, meja informasi, papan pengumuman, dan fasilitas pengaduan masyarakat. Penguatan prasarana ini akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan.
- c. Pemanfaatan Teknologi Informasi
Perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti penggunaan aplikasi layanan online, media sosial resmi kelurahan, serta sistem antrian digital. Ini akan membantu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi layanan.
- d. Meningkatkan Partisipasi dan Umpan Balik Masyarakat
Kelurahan disarankan untuk menyediakan kanal khusus bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Partisipasi masyarakat dalam menilai layanan harus dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.
- e. Evaluasi Rutin dan Monitoring Kinerja
Diperlukan evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan publik oleh pihak kelurahan, dengan melibatkan tokoh masyarakat atau lembaga pengawasan lokal. Monitoring ini dapat memastikan bahwa setiap standar pelayanan dijalankan secara konsisten dan terdapat perbaikan dari waktu ke waktu

REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kimap*, 3(2012), 1088–1098.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administras*, XVII(2), 179–188.
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96.
- Kamuli, S., Wantu, S. M., Hamim, U., Djafar, L., Sahi, Y., & Dahiba, H. (2023). Pemberdayaan Berkelanjutan Melalui Pemanfaatan Dana Desa Bagi Masyarakat Pesisir Di Desa Momalia Kecamatan Posigadan Provinsi Sulawesi Utara. *Jambura Journal Civic Education*, 3(2), 279–293.
- Kelly, K. R. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Di Kantor Oro-Oro Ombo Kecamatan Junrejo Kota Batu [Universitas Tribuana Tungadewi].
- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, 4(1), 19–26.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155.
- Nani, Y. N. (2021). Peran Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Perluasan Akses Pendidikan Secara Merata (Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Gorontalo). *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 231.
- Refdi, Hadi Khaz, F., Erinaldi, & Adila, W. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(2), 11–24.
- Vinanda, M. F. (2017). Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 5(4), 507–518.