

## PERANAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sakira Achmad Alamri<sup>1</sup>, Juriko Abdussamad<sup>2</sup>, Romy Tantu<sup>3</sup>  
Prodi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
E-mail : [sakiraalamri@gmail.com](mailto:sakiraalamri@gmail.com)<sup>1</sup>, [jurikoabdussamad@yahoo.co.id](mailto:jurikoabdussamad@yahoo.co.id)<sup>2</sup>  
[romytantu@ung.ac.id](mailto:romytantu@ung.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to explore the role of the urban village government in improving the quality of public services for the community, focusing on the following indicators: regulatory function, policy formulation, service delivery, law enforcement, and the maintenance of public order and security. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis involves data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the urban village governments in Talumolo and Leato Utara have performed various functions, but each function still faces several challenges which are noticeable from the following details: (1) The regulatory function in both urban villages is effective in creating a safe environment, but consistency and relevance of regulations sometimes pose challenges. (2) Policy formulation involves the participation of the community and stakeholders of both urban villages, despite concerns about the lack of community attention during the policy formulation process. (3) The service delivery function in both urban villages shows significant efforts, but there are several complaints about the effectiveness and efficiency of services. (4) Similarly, Law enforcement in Talumolo, which includes socialization and patrols, also has gotten several dissatisfaction complaints regarding the consistency of decisive actions, while in Leato Utara, training to reduce crime has not been effectively impactful. (5) The maintenance of public order is conducted through education and administrative services, but there are still concerns about compliance and service efficiency. Overall, even though progress has been made, improvements in consistency, relevance, and efficiency are still needed to achieve better outcomes.*

**Keywords:** Role of government, public service, service quality

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik bagi Masyarakat dengan indicator yaitu fungsi pengaturan, fungsi perumusan berbagai kebijakan, fungsi pelayanan, fungsi penegakkan hukum, fungsi pemeliharaan ketertiban umum dan keamanan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah kelurahan di Kelurahan Talumolo*

*dan Kelurahan Leato Utara menjalankan berbagai fungsi, namun masing-masing masih cukup menghadapi tantangan tersendiri. (1) Fungsi pengaturan di kedua kelurahan efektif dalam menciptakan lingkungan aman, tetapi konsistensi dan relevansi aturan kadang masih menjadi kendala. (2) Perumusan kebijakan melibatkan partisipasi masyarakat dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan di kedua kelurahan, meskipun ada kekhawatiran mengenai kurangnya perhatian terhadap partisipasi masyarakat. (3) Fungsi pelayanan di kedua kelurahan menunjukkan upaya yang cukup, namun terdapat keluhan mengenai efektivitas dan efisiensi pelayanan. (4) Penegakan hukum di Talumolo melibatkan sosialisasi dan patroli dengan beberapa ketidakpuasan terhadap konsistensi tindakan tegas, sedangkan di Leato Utara, pelatihan untuk mengurangi kriminalitas dirasa belum berdampak secara efektif. (5) Pemeliharaan ketertiban umum dilakukan dengan edukasi dan layanan administratif, namun ada kekhawatiran tentang kepatuhan dan efisiensi layanan. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan, peningkatan dalam konsistensi, relevansi, dan efisiensi masih diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik.*

**Kata Kunci:** Peran Pemerintah, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

## **PENDAHULUAN**

Tata pemerintahan yang baik adalah praktik menjalankan pemerintahan dengan cara yang bermanfaat bagi masyarakat. Di era globalisasi, memperluas pengetahuan masyarakat dan menuntut tata kelola pemerintahan yang baik sangatlah penting. Dalam konteks ini, tata pemerintahan yang baik dipahami sebagai kesepakatan atas peraturan negara yang dicapai bersama oleh pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik memerlukan dialog antar pemangku kepentingan utama suatu negara sehingga semua pihak merasa berdaya untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Kelurahan adalah wilayah kerja seorang lurah yang berfungsi sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dan berada di bawah kecamatan, dengan tanggung jawab langsung kepada camat. Kelurahan memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan wewenang

pemerintahan yang diberikan oleh camat, serta menjalankan tugas pemerintahan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hubungan kerja antara kecamatan dan kelurahan bersifat hierarkis. Pembentukan kelurahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan di tingkat kelurahan, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Dalam konteks Otonomi Daerah di Indonesia, penerapan tata kelola kelurahan yang baik sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien. Untuk mencapai pemerintahan yang baik, diperlukan perencanaan yang matang guna membangun kerjasama yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, otonomi, serta kebebasan dalam pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya, pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, dan target kinerja

yang jelas serta terukur. Sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, kelurahan menjadi garda terdepan dalam keberhasilan pembangunan daerah, terutama dalam konteks otonomi daerah. Kelurahan berperan langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan pembangunan, serta pelayanan masyarakat.

Pada tingkat kelurahan, peran pemerintah kelurahan sangat krusial dalam mendorong kemajuan suatu wilayah. Kelahiran Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang kelurahan ini menggantikan peraturan tentang kelurahan yang tertuang UU No. 8 Tahun 2005 tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan. Kelurahan adalah sebuah wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga dan memiliki sistem pemerintahan sendiri.

Peranan pemerintah seperti yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dalam bukunya *Administrasi Pembangunan* (2009:132) Peran pemerintah biasanya terwujud dalam berbagai bentuk, seperti fungsi pengaturan, fungsi perumusan berbagai jenis kebijakan, fungsi pelayanan, fungsi penegakan hukum, serta fungsi pemeliharaan ketertiban umum dan keamanan. Pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan keamanan dasar, memberikan perhatian terhadap urusan agama dan kepercayaan, mengendalikan perekonomian, serta memastikan stabilitas sosial Masyarakat. Peranan pemerintah menurut Henry J. Abraham (Tjokroamidjojo, 1988:18) dapat juga dilihat dari tiga bentuk sebagai berikut: 1. Pada awalnya, peran utama pemerintah adalah menjaga keamanan

dan ketertiban seiring dengan perkembangannya. Bahkan, fungsi penarikan pajak seringkali tidak difokuskan untuk kepentingan rakyat. Ini merupakan bentuk peran pemerintah yang paling tradisional.

Pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait kepentingan umum (Alfiyah, 2023). Penyelenggara pelayanan publik meliputi lembaga dan pegawai pelayanan publik, baik dari Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Penerima layanan publik bisa berupa individu, kelompok, atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap layanan tersebut. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama kinerja pemerintah yang paling terlihat, karena masyarakat dapat langsung menilai pemerintah melalui kualitas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan masih memiliki berbagai kelemahan, sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan

masyarakat melalui media massa, yang dapat menciptakan citra negatif terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka perlu adanya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Persoalan tentang kualitas pelayanan publik yang kita jumpai di Indonesia seperti pelayanan publik oleh aparat pemerintah kelurahan ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini disebabkan kurangnya kualitas dari sumber daya aparatur dan etika dalam pelayanan administrasi. Adapun persoalan lain yang dikemukakan oleh (Klau, 2016) faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik yaitu 1) sumber daya pegawai yang masih kurang dan pegawai belum menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan, 2) kurangnya sarana prasarana yang dibutuhkan, 3) jangka waktu yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan selalu ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengelolaan waktu pelayanan yang lebih efektif menjadi beberapa langkah krusial yang harus segera diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah kelurahan talumolo dan leato utara.

Menurut Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004  
Pelayanan Publik adalah segala  
aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh  
penyelenggara pelayanan public

sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan administrasi disesuaikan dengan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliabel” yaitu sebagai berikut : 1) Prosedur Pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian Jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, 14) keamanan pelayanan.

Kecamatan Dumbo Raya adalah kecamatan yang berada di Kota Gorontalo, kecamatan ini terdapat 5 kelurahan, 2 diantaranya yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Kelurahan Leato Utara dan Kelurahan Talumolo. Pelayanan di dua kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi berupa surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan masuk penduduk, pengajuan akte kelahiran, surat keterangan kematian, legalisasi perubahan data KK, surat keterangan riwayat tanah, dan bantuan sosial.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu,

kajian ini harus turun ke lapangan untuk mencari dan melakukan observasi sehingga dapat mengkaji secara langsung realitas Peranan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan public. Creswell, J. W (2017) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang digunakan untuk mempelajari manusia dan masalah sosial. Di sana, peneliti menyajikan temuan penelitian berdasarkan pandangan data dan analisis data lapangan, yang kemudian diuraikan dalam laporan penelitian secara rinci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara mendalam dengan informan, lalu melakukan observasi dalam kegiatan interaksi informan dengan masyarakat untuk menemukan data yang diperlukan dan melakukan dokumentasi.

### **1. Fungsi Pengaturan**

Regulasi yang ada di kelurahan Talumolo dan Leato Utara yaitu kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai peraturan baru dapat menyebabkan ketidakpatuhan atau kebingungan di kalangan warga. Seperti peraturan pajak bumi dan bangunan, peraturan ketertiban dan keamanan, serta berbagai peraturan lain yang berlaku di wilayah yang tidak disosialisasikan dengan baik sehingga warga tidak mengetahui atau tidak memahami kewajiban mereka, mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan terhadap peraturan. Hal ini berdampak pada masalah seperti kurangnya partisipasi warga dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah kelurahan. Adapun definisi dari fungsi pengaturan adalah peran pemerintah

dalam menetapkan berbagai aturan, norma, dan standar yang harus diikuti oleh masyarakat dan berbagai entitas dalam negara.

### **2. Fungsi perumusan**

Berdasarkan hasil penelitian fungsi perumusan beberapa jenis kebijakan yang ada di Kelurahan Talumolo dan Leato Utara yaitu dimana merumuskan kebijakan untuk Masyarakat memerlukan berbagai proses perumusan. Perumusan kebijakan di Kelurahan Talumolo dan Leato utara mempunyai Langkah-langkah dalam perumusan, seperti mengadakan pertemuan antar Masyarakat yang cukup rutin untuk mendengar saran dan keluh kesah Masyarakat dan melakukan observasi di lapangan mengenai masalah yang dihadapi oleh Masyarakat. Tetapi setelah melakukan observasi awal tidak sedikit Masyarakat mengeluh mengenai Langkah-langkah pemerintah dalam proses perumusan kebijakan, contohnya dalam Langkah pengambilan Keputusan untuk membuat kebijakan justru tidak sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan kurang terakomodasi dengan baik. Akibatnya, kebijakan yang dibuat tidak efektif dan tidak berjalan dengan baik, seharusnya perumusan kebijakan ini menjadi forum penting bagi Masyarakat untuk berpartisipasi dalam menentukan Keputusan yang berkaitan dengan Pembangunan dan kesejahteraan Masyarakat. Adapun definisi dari fungsi perumusan kebijakan adalah tugas pemerintah untuk merancang dan mengembangkan berbagai kebijakan publik yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam pembangunan nasional.

### **3. Fungsi Pelayanan**

Di Kelurahan Talumolo dan Leato Utara, fungsi pelayanan dijalankan dengan sudah cukup baik dari segi pelayanan pemberdayaan Masyarakat, pelayanan Kesehatan Masyarakat, layanan informasi dan sosialisasi program pemerintah dan pelayanan lainnya tetapi dalam layanan bantuan sosial dan infrastruktur masih ada beberapa masalah seperti pendistribusian bahan pangan, infrastruktur yang masih kurang memadai. Selain itu dalam layanan bantuan sosial yang kurang tepat sasaran karena bantuan sosial di terima oleh orang yang seharusnya tidak menerima bantuan tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa layanan masih memiliki nilai yang belum puas dari Masyarakat. Adapun definisi dari fungsi pelayanan adalah peran pemerintah dalam menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi kependudukan.

#### 4. Fungsi Penegakan Hukum

Di Kelurahan Talumolo dan Kelurahan Leato utara yaitu Penegakkan hukum di tingkat kelurahan seringkali tidak konsisten dan kurang tegas. Keterbatasan wewenang dan sumber daya juga menjadi kendala dalam menegakkan hukum secara efektif. seperti Kasus pelanggaran seperti pendirian bangunan liar atau penggunaan fasilitas umum tanpa izin sering tidak ditindaklanjuti dengan tegas. Meskipun ada laporan dari warga, penanganan dari pihak kelurahan lambat dan kadang-kadang tidak ada tindak lanjut yang jelas, sehingga pelanggaran terus berlanjut tanpa ada efek jera. Adapun definisi dari fungsi penegakan hukum adalah tanggung

jawab pemerintah untuk memastikan bahwa hukum dan peraturan yang berlaku di negara dijalankan dan ditaati oleh semua pihak.

#### 5. Fungsi Pemeliharaan Ketertiban Umum dan Keamanan

Di Kelurahan Talumolo, fungsi Pemeliharaan ketertiban di kelurahan sering kali kurang optimal karena kurangnya kesadaran mengenai ketertiban umum di mata Masyarakat, walaupun ada sosialisai ataupun edukasi mengenai ketertiban umum tetapi Masyarakat belum sadar akan ketertiban umum dan masih kurangnya pengawasan dari pihak kelurahan. Akibatnya masih terjadi keributan antara Masyarakat seperti perkelahian antar warga dan penanganannya terhadap masalah yang terjadi dikalangan Masyarakat cukup lambat dalam penanganan dari pihak pemerintah kelurahan dan tidak efektif. Hal ini menyebabkan rasa tidak aman di kalangan warga. Adapun definisi dari fungsi pemeliharaan ketertiban umum dan keamanan adalah tugas pemerintah untuk menjaga stabilitas dan ketertiban di masyarakat, serta melindungi warga negara dari berbagai ancaman keamanan.

Dari melihat latar belakang diatas Tingkat kualitas pelayanan publik belum maksimal yang disebabkan oleh kurangnya peranan pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. sehingga mengangkat judul Peranan Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi

Masyarakat “(Studi Kasus Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo)”

## KESIMPULAN

Penerapan pemerintahan kelurahan yang baik adalah krusial untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan dari Kepala Kelurahan Talumolo dan Kelurahan Leato Utara, serta pandangan masyarakat di kedua kelurahan. Fungsi Pengaturan: Pemerintah kelurahan memainkan peran penting dalam mengatur dan mensosialisasikan peraturan, Fungsi Perumusan Kebijakan: Perumusan kebijakan di kedua kelurahan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan, Fungsi Pelayanan: Fungsi pelayanan di Kelurahan Talumolo dan Kelurahan Leato Utara menunjukkan upaya yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan sosial masyarakat melalui program bantuan dan pelayanan prima, Fungsi Penegakan Hukum: Di Kelurahan Talumolo, penegakan hukum melibatkan sosialisasi peraturan dan patroli rutin yang memberikan rasa aman kepada masyarakat, Fungsi Pemeliharaan Ketertiban Umum dan Keamanan: Fungsi ini dilaksanakan dengan edukasi dan layanan administratif di kedua kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Nugraha. (2018). Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kualitas Pelaksanaan Event Dikalangan Publik Internal. *Jurnal Administrasi Publik* 6(1), 1–42. <https://elibrary.unikom.ac.id/d/eprint/223/>
- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12(1), 67. <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>
- Alfiyah, S. (2023). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umum Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Balunglor. *Journal Of Humanities And Social Studies*, 1(1), 241–247.
- Bajuri, D. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–170.
- Klau, L. (2016). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Ngada. *Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka*, 1–163.
- Oksin Mawikere, D. (2023). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru

- Kabupaten Gorontalo. 2(8), 3806–3818.
- Paru Selni, Kaunang Markus, S. I. (2019). Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Salibabu Kecamatan Salibabu. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(3), 1–11.
- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi - Dimensi Strategis Administrasi Publik Dalam Islam. *Politea*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.21043/Politea.V1i1.4312>
- Rahmad Hidayat, D. (2018). Implementasi Kebijakan Pariwisata Halal Di Ntb ( Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Provinsi Ntb No . 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal ). 6(2), 85–92.
- Simbolon, D. S., Sari, J., Purba, Y. Y., Siregar, N. I., Salsabilla, R., & Manulang, Y. (2021). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2), 295–302. <https://doi.org/10.31316/Jk.V5i2.1465>
- Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3), 112–118. <https://doi.org/10.36982/Jpg.V4i3.770>