

## Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin

Siti Fatimah<sup>1\*</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>, Fakhsiannor<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia.

E-mail: [sitifatimah1601@gmail.com](mailto:sitifatimah1601@gmail.com)

\* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1647>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 24 June 2025

Revised: 30 June 2025

Accepted: 07 July 2025

#### Kata Kunci:

Responsivitas, Pegawai,  
Pelayanan Publik.

#### Keywords:

Responsiveness, Employees,  
Public Service.

### ABSTRACT

Tujuan Penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terlebih di Kelurahan Mawar, Kota Banjarmasin. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Jika kualitas pelayanan publik baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya juga maksimal yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

*The purpose of this study is to improve the quality of public services, especially in Mawar Village, Banjarmasin City. Responsiveness or responsiveness is the ability of an organization to identify community needs, prioritize needs, and develop them into various service programs. The quality of public services is the core of service performance. Service performance is an important point in the implementation of public services. The quality of public services is an indicator of the success of the public services provided. If the quality of public services is good, then it can be ascertained that the service performance carried out by the service apparatus is also optimal, accompanied by behavior and attitudes that uphold the values of morality and service ethics, and have high responsibility and professionalism in carrying out their duties and responsibilities.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.



**How to Cite:** Siti Fatimah, et al (2025). Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin, 4(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1647>

### PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa “Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai ASN secara tetap oleh pejabat pembinaan kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”. Oleh karena itu, Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan terpenting dalam mewujudkan tujuan nasional sehingga kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional bergantung pada kesempurnaan aparatur negara.

Oleh karena itu, Pegawai Negeri Sipil sebagai penyelenggara pemerintahan dituntut untuk disiplin dalam menjalankan tugasnya. Apalagi di era otonomi daerah ini, kedisiplinan pegawai menjadi sangat penting karena kekuatan daerah berada pada aparaturnya pemerintah daerah yang bersangkutan, terutama kedisiplinan dalam menjalankan tugas untuk mencapai hasil kerja yang sebaikbaiknya. Peraturan

Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil menjadi landasan hukum yang mengatur penyusunan aparatur negara yang baik dan benar.

Dari hasil observasi peneliti dikantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin peneliti menemukan permasalahan di lapangan yaitu salah satu warga kelurahan yang mengeluh saat pengurusan Administrasi.

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin, menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat antara lain : ketidaktepatan waktu penyelesaian, pegawai yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, sangat menarik perhatian bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul Responsivitas Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin.

## METODE

Menurut Suyono (2010), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial yang terjadi di masyarakat, dengan cara mengumpulkan data yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada penggambaran dan pemahaman terhadap suatu situasi, perilaku, atau kejadian, yang dikaji dalam konteks kehidupan sehari-hari, serta berusaha mengungkap makna yang terkandung dalam fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan tidak berupa angka atau statistik, tetapi lebih banyak berupa kata-kata, teks, gambar, dan narasi yang dapat memberikan gambaran utuh tentang fenomena yang diteliti.

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Daya tanggap pegawai pelayanan dapat dilihat sebagai bentuk profesionalitas, ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan dalam pelayanan publik. Terkait dengan hal ini, peneliti mengonfirmasi pada Kasi Pemerintahan Ibu Yulia di Kelurahan Mawar

*“Sejauh ini kita sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Misal, kita berusaha melayani dengan waktu yang cepat dan performa yang baik. Intinya, jangan sampai masyarakat kecewa”*

*Menurut penuturan Kasi Pemerintahan Ibu Yulia di Kelurahan Mawar sudah menjalankan perannya sebagai gatekeeper pelayanan di Kelurahan Mawar.*

### **Wawancara pada tanggal 12 Mei 2025 pukul 11.55 Wita**

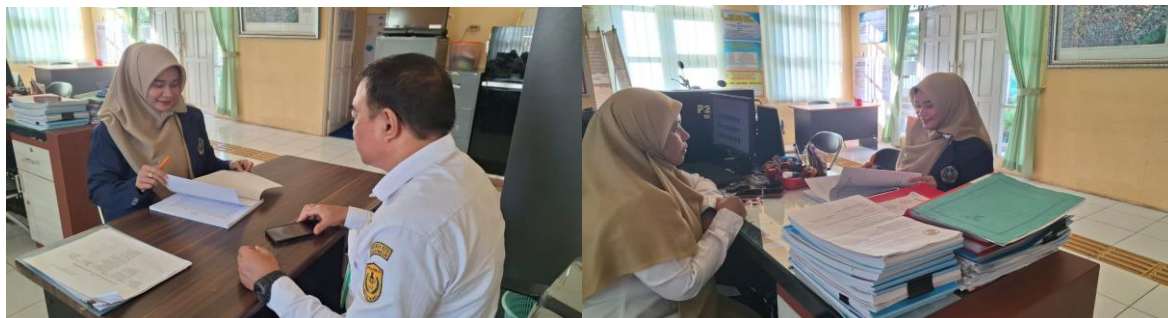
Peneliti akan menjabarkannya dalam enam indikator responsivitas antara lain :

#### **Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

1. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Adapun kecepatan pelayanan ini dapat diukur dari tiga aspek atau tolak ukur, yaitu waktu dalam pengerjaan, lama waktu tunggu pengerjaan, dan sikap karyawan dalam bekerja.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat  
Tepat atau ketepatan adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan standar, prosedur, dan mampu mencapai tujuan. Ketepatan pelayanan dilihat dari dua hal, yaitu kesesuaian dengan prosedur dan minimnya kesalahan atau kendala yang terjadi.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat  
Kecermatan berkaitan dengan reliability (kehandalan) penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Misal, kehandalan dalam mengoperasikan alat-alat penunjang pelayanan dan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Merespon Setiap Pelanggan atau Pemohon

5. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat  
Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini berkaitan dengan keramah-tamahan, willingness (kesediaan), sikap dan komunikasi yang baik, serta keadilan para penyedia layanan.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas  
Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.



**Gambar 1.** Proses Wawancara

### ***Kendala Yang Dihadapi Pegawai Dalam Daya Tanggap Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mawar***

#### **Faktor internal kendala yang mempengaruhi responsivitas**

Faktor internal adalah faktor yang terjadi karena hambatan dari kantor kelurahan sendiri sebagai subjek terpenting dalam proses pelayanan, kendala atau faktor yang seringkali terjadi dikarenakan Lurah juga terkadang ada kegiatan di luar, yang mengakibatkan proses pembuatan surat atau dokumen tidak bisa langsung selesai karena menunggu tanda tangan lurah. Ada beberapa surat atau dokumen yang memang harus lurah yang menandatangani. Hal tersebut membuat proses pelayanan sedikit terhambat dikarenakan jaminan waktu yang tidak bisa diprediksi.

Untuk sarana prasarana yang ada di dalam kantor sudah cukup memadai sehingga tidak menjadi hambatan, untuk masalah seperti diatas adalah suatu hal wajar terjadi seperti halnya pada pasal 15 ayat (17) dimana penyelenggara pelayanan diharuskan memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang, berhak, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Faktor eksternal kendala yang mempengaruhi responsivitas**

Faktor eksternal adalah suatu faktor penghambat yang berasal dari luar kinerja pengurus kantor seperti dari faktor masyarakat, faktor pengetahuan masyarakat yang kurang memahami bagaimana prosedur atau susunan persyaratan berbagai bentuk keperluan keinginan masyarakat itu sendiri. Faktor-faktor demikian sering kali terjadi dikarenakan kurang adanya sosialisasi dari pihak terkait, hal ini menyebabkan terhambatnya pelayanan publik dikarenakan waktu yang kurang efektif..

## **SIMPULAN**

Responsivitas atau Daya Tanggap Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Mawar . Dari enam indikator penelitian Menurut Hardiansyah, 2020 menyatakan bahwa Kelurahan Mawar sudah memfasilitasi dengan baik setiap masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan dari merespon setiap pelanggan/pemohon, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas sudah sangat baik walaupun respon masyarakat ada sebagian masih menilai negatif akan tetapi semua berjalan dengan selaras sesuai dengan alur prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Kendala Yang Dihadapi Pegawai Dalam Responsivitas Atau Daya Tanggap Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Mawar salah satunya ialah karena kurangnya sumber daya manusia dan keterampilan/skill petugas pelayanan, juga sering terjadi dikarenakan beberapa faktor seperti, seperti salah satu contoh yang kerap sekali terjadi yaitu tidak adanya Lurah di tempat dikarenakan sering menghadiri undangan acara di luar kantor sedangkan semua proses pelayanan di Kelurahan Mawar mengharuskan tanda tangan dan persetujuan yang bersangkutan, hal tersebut mengharuskan pengunjung menunggu sedangkan waktunya tidak tentu dan tidak bisa dipastikan kapan selesai nya administrasi tersebut selesai. Sedangkan faktor kendala eksternal yang sering terjadi di Kelurahan Mawar adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur atau alur saat mengurus keperluan administrasi, hal tersebut membuat masyarakat harus datang dua sampai tiga kali ke Kelurahan dikarenakan tidak tahu apa saja yang harus dibawa sebagai persyaratan.

Adapun saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Disarankan Pemerintah daerah memberikan pelatihan khusus kepada para ASN terutama bidang pelayanan dalam penguasaan skill dan keterampilan komputer.
2. Disarankan bisa memberikan sosialisasi lebih sering kepada masyarakat untuk menginformasikan mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan surat/dokumen.
3. Perlu diadakan evaluasi setiap bulannya sebagai wujud pembelajaran atau evaluasi untuk peningkatan proses yang lebih baik kedepannya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

### REFERENSI

- Abdul Rozak, A. Ubaedilah, 2014. Pendidikan Kewarganegaraan Civic Education Pancasila, Demokrasi, Ham, dan Masyarakat Madani, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.
- Abdul Rozak, dosenppkn.com. Pengertian layanan publik. Diakses pada 4 April 2023.
- Alfiah, D. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap. Semarang
- Atmadjati, Arista. 2018. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harbani Pasolong, M., 2017. TEORI ADMINISTRASI PUBLIK. In: Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik, (Depok : PT Raja Grafindo Persada)
- Lijan Poltak Sinambela, 2017. Reformasi Pelayanan Publik, (Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Mindarti, L. I. (2016). Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik. Malang: UB Press
- Nurmal Semil, 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan, (Depok : Prenamedia Group.
- Rivai, V. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Umsida Press.
- Sedarmayanti, (2015). Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak, 2017 Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama). PRENADAMEDIA GROUP.
- Haryanto. (2018). Faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan Jangka Panjang Pemerintah Kabupaten Kediri dalam Pembangunan Central Business District. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol. 1 No. 2, 9-17.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. E-Journal Acta Diurna, IV(3), 1–10. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/90521-ID-none.pdf>

- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/5011/pdf>
- Khasanah, Nur. (2016). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Raya Kota Pekanbaru. *Jurnal Program Studi Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Riau.
- Maria Imakulata Lopong Bora (2023). Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Skripsi, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- Marlin Mamangkey, Daud Liando, Marthen Kimbal 2019. Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. Vol 3 No 3, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Marlin, Mamangkey, dkk. 2019. Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. Volume 3, Nomor 3, halaman 4-5.
- Masrin, 2013. “Studi tentang Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 1, Nomor 1
- Ranggi Yuska Pratiwi, H. Ali Yusri (2016). Kedisiplinan Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Online Mahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Riswan Hidayat, Deli Anhar, Fika Fibriyanti 2020. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu, *Jurnal Administrasi Publik UNISKA*.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Singodimejo, Mulyadi, 2015. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan widya Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan)”. *Jurnal Manajemen Perpajakan*: Volume 1-8
- Yusuf Nento, Hasman Umuri, Gretty Syatriani Saleh (2023). Disiplin Pegawai Pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, Universitas Pohuwato.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil  
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)