

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Variabel utama dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dengan aspek-aspek yang diukur sebagai berikut :

1. *Tangibel* (Berwujud) yaitu mengetahui tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang ada dikantor Kelurahan Oesapa Barat.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu Tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kemampuan dan keandalan pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam menyediakan pelayanan yang tepercaya untuk masyarakat.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu tanggapa n masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kesanggupan pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen/masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan) yaitu tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen/masyarakat
5. *Emphaty* (Empati) yaitu tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap sikap tegas dan perhatian untuk masyarakat dari pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat

5.1 Aspek *Tangibel* (Berwujud) Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Oesapa Barat

Aspek *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kelurahan Oesapa Barat namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur aspek *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Oesapa Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

➤ **Penampilan dan kenyamanan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan**

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kelurahan Oesapa Barat pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan Oesapa Barat sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada, Selain tempat duduk, dalam hal ini kelurahan harus mempunyai indihome/wifi agar proses pengerjaan dalam melalui media sosial berjalan dengan cepat dan tidak harus menunggu lama,serta pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Penampilan dan kenyamanan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :²⁵

Mengenai penampilan aparatur yang ada di Kelurahan Oesapa Barat sudah sangat rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas dan Atribut Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang.

Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat :²⁶

Semua Pegawai yang ada di Kantor Lurah Umumnya berpakaian rapi dan berpakaian sesuai dengan aturan yaitu tentang Surat Edaran Tentang Penggunaan Pakaian Dinas dan Atribut. Yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor 025/4660/SJ tanggal 12 Juni 2019. “Edaran dikeluarkan dalam rangka meningkatkan ketertiban, disiplinann, keseragaman dan kerapihan seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri serta mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Ketua Rt 015 Rw 05 di Kelurahan Oesapa Barat :²⁷

Mengenai penampilan aparatur yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat sudah sangat rapi

Wawancara dengan Ibu Hanny T.J.Maak selaku Rt 011 Rw 07 di Kelurahan Oesapa Barat :

Kenyamanan tempat bagi masyarakat dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat tidak begiatu baik misalnya penyiapan tempat

²⁵Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

²⁶Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

²⁷Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Ketua Rt 015 Rw 05 di Kelurahan Oesapa Barat

duduk untuk masyarakat yang datang karena pada saat jam kantor ada masyarakat yang berdiri mengantri..²⁸

Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga Rt 16 Rw 16 yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :²⁹

Tempat pelayanan disini secara umum belum nyaman karena tersedia pendingin ruangan seperti AC, dimana AC hanya ada di ruangan Kantor Lurah saja sedangkan di ruangan tunggu untuk pelayanan AC tidak ada sama sekali dan juga harus menyiapkan lagi tempat duduk agar masyarakat tidak harus menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Penampilan aparatur sudah begitu rapi dan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas dan Atribut Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang, Surat Edaran Tentang Penggunaan Pakaian Dinas dan Atribut. Yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor 025/4660/SJ tanggal 12 Juni 2019 serta mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah serta dari sisi kenyamanan dalam Tempat pelayanan disini

²⁸Wawancara dengan Ibu Hanny T.J. Maak selaku Rt 011 Rw 07 di Kelurahan Oesapa Barat

²⁹Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga Rt 16 Rw 16 yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

secara umum belum begitu nyaman dimana harus menyiapkan lagi tempat duduk kursi bagi masyarakat yang akan melakukan pengantrian di ruang tunggu dan juga belum tersedia pendingin ruangan seperti AC, dimana AC hanya ada di ruangan Kantor Lurah saja sedangkan di ruangan tunggu untuk pelayanan AC tidak ada sama sekali serta dalam hal ini kelurahan harus mempunya indihome/wifi agar proses pengerjaan dalam melalui media sosial berjalan dengan cepat dan tidak harus menunggu lama. Dari hasil wawancara atau observasi yang di lakukan penulis di dukung dengan dokumentasi di lokasi peneliti.

Gambar 5.1
Foto Ruangan Tempat Pelayanan (Tempat Duduk Kursi)



Gambar di ambil pada tanggal 12 september 2019

Pada gambar 5.1 tersebut menjelaskan bahwa pada saat jam kantor masyarakat datang dan menunggu karena pegawai kantor Lurah Oesapa Barat tidak berada di tempat seperti yang di lihat pada gambar di atas

Gambar 5.2
Ruangan Pendingin/AC (hanya ada di Ruang Lurah)



Gambar 5.2 di ambil pada tanggal 12 september 2019

Pada gambar di atas menunjukan fasilitas AC hanya terpasang pada ruangan pegawai saja dan tidak terpasang di ruang tunggu.

➤ **Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan Penggunaan alat bantu**

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kelurahan Oesapa Barat sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah Komputer dan Print. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Kemudahan akses

pelanggan dalam permohonan pelayanan penggunaan alat bantu dalam pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat:³⁰

Pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat, misalnya dalam pengurusan surat pengantar permohonan Kartu Keluarga (KK) jika persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi seperti Surat Pengantar dari RW/RT, Foto copy KTP, Foto copy KK lama apabila, melaksanakan pembahan, Surat Ketetapan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang

Surat Pindah apabila penduduk tersebut baru melaksanakan pindah datang, Akta Nikah/Cerai bagi anggota keluarga yang sudah cerai dan Akta Kelahiran Surat Keterangan Peristiwa Penting

Kependudukan maka jangka waktu penyelesaian pelayanan KK paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap dan tidak dikenakan biaya.

Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat:³¹

Kemudahan dalam pelayanan terhadap masyarakat umumnya sudah sangat bagus, misalnya dalam sistem mekanisme dan prosedur Surat Keterangan Domisili Penduduk Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan, Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat keterangan, Domisili dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas, permohonan kepada petugas/aparatur apabila persyaratan lengkap dan mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk untuk dilengkapi, Petugas/aparatur menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat keterangan domisili, Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan, Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Seklur dan Kasi paraf untuk menandatangani surat keterangan domisili yang diajukan, Petugas memberikan kepada pemohon.

³⁰Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

³¹Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³²

Kemudahan yang diberikan oleh Aparat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat belum begitu baik, ketika saya mengajukan surat keterangan domilisi penduduk ketika semua persyaratan sudah dilengkapi dan di berikan kepada petugas kelurahan kadang harus menunggu lama.

Wawancara dengan Ibu Welhelmince U. Soken selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³³

Kemudahan dalam pengurusan yang ada di Kelurahan Oesapa belum begitu baik dimana dari persyaratan pengurusan, sistem mekanisme prosedur, tidak tepatwaktu dan berbelit-belit sehingga kami menunggu cukup lama.

Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³⁴

Alat bantu dalam proses pelayanan yang dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan yang ada di Kelurahan Oesapa Barat adalah Komputer dan Mesin Print namun untuk proses pelayanantidak begitu cepat yang di lakukan oleh pegawai di kantor sehingga membuat kami jenuh dan menunggu terlalu lama dalam peroses pengerjaanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan serta Penggunaan alat bantu dalam pelayanan belum

³²Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

³³Wawancara dengan Ibu Welhelmince U. Soken selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

³⁴Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

begitu optimal hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat dari proses pengerjaan pegawai terlalu lama dan harus di butuhkan lagi Komputer dan Mesin Print untuk proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tidak harus menunggu lama.

Gambar 5.3
Sarana Prasana Komputer Dan Printer



Gambar di ambil pada tanggal 12 september 2019

Pada gambar 5.3 di atas menunjukkan satu komputer dan satu printer di kantor Lurah Oesapa Barat maka terlihat jelas bahwa proses pengerjaan akan sangat lambat.

5.2 Aspek *Reliability* (Kehandalan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Osapa Barat

Aspek *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Aspek *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan

memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur aspek *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

➤ **Kecermatan Petugas Dalam Melayani Masyarakat**

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Kecermatan petugas dalam melayani, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Ibu Velisitas Y. Funan selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³⁵

Pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat belum begitu cermat dalam pengurusan pelayanan. waktu itu saya mengurus surat pengantar permohonan Kartu Kelurga (KK) masih ada kesalahan dalam penulisan nama yang dilakukan oleh staf/pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan.

Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :

³⁵Wawancara dengan Ibu Velisitas Y. Funan selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Rata-rata Pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat belum begitu tahu tentang penggunaan komputer dalam pengurusan pelayanan. Selama saya mengurus keperluan seperti mengajukan surat keterangan domilisi penduduk masih banyak kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat.

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat:³⁶

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai Kelurahan Oesapa Barat selalu berpedoman pada regulasi yang ada yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan.

Wawancara dengan Bapak Robert Retu, S.Pi selaku pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :

Hampir semua staf/pegawai dapat menguasai sarana prasarana seperti komputer dan proses pengerjaannya berjalan dengan baik dan tanpa ada hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Kecermatan petugas dalam melayani belum begitu cermat dalam penggunaan komputer dan pengurusan pelayanan baik itu pengurusan surat pengantar permohonan Kartu Keluarga (KK)

³⁶Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

dan surat keterangan domilisi penduduk serta selalu berpedoman pada regulasi yang ada yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

➤ **Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan**

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan Oesapa Barat belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan seperti Komputer. Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan , maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³⁷

Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur Kelurahan Oesapa Barat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer belum semuanya menguasai dengan baik.

Wawancara dengan Ibu HannyT.J.Maakselaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³⁸

Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur Kelurahan Oesapa Barat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer belum begitu efektif dimana semua petugas/aparatur belum semuanya bisa mengoperasikan alat bantu seperti Komputer yang ada di Kelurahan.

Wawancara dengan Bapak Yohan Teamau selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :³⁹

Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur Kelurahan Oesapa Barat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer belum begitu mahir.

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁴⁰

Rata-rata semua pegawai yang ada di Kantor Lurah sudah mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam

³⁷Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

³⁸Wawancara dengan Ibu HannyT.J.Maakselaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

³⁹Wawancara dengan Bapak Yohan teamau selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁴⁰Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan bahwa belum semua Aparat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat belum begitu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer dan proses pengerjaan begitu lama.

5.3 Aspek *Responsiviness* (Ketanggapan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Osapa Barat

Aspek *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

➤ Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Oesapa Barat. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang

sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁴¹

Pegawai yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat merespon dan menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan,

⁴¹Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat:⁴²

Pegawai yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat misalnya ketika ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan Surat Keterangan Domilisi Penduduk dan Surat Permohonan Kartu Keluarga, pegawai memanggil Masyarakat yang akan melakukan pelayanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁴³

Lamanya waktu dalam prosesnya pelayanan yang ada di Kelurahan Oesapa kadang begitu lama, mekanisme dan prosedur pelayanan yang dibilangJangka waktu penyelesaian pelayanan paling lama 15 menit belum begitu di rasakan kadang kita pergi untuk mengurus sesuai keperluan harus menunggu sampai 30 menit.

Wawancara dengan Bapak Yohan Teamau selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Proses pelayanan di kantor lurah sangat lambat kadang kami datang duduk lama baru di layani dan proses pengerjaanya juga lama sehingga membuat kami juga jenuh untuk menunggu.

⁴²Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

⁴³Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku masyarakat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :

Mekanisme pelayanan di Kelurahan Oesapa Barat tidak berjalan sesuai apa yang kami harapkan karena pada saat kami mau mengurus surat pindah ke tempat lain harus menunggu sampe satu dua hari dulu baru datang cek itu pun kadang masih belum di buat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat belum berjalan dengan efektif hal ini dibuktikan dengan merespon dan menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat dan jangka waktu yang tidak lama sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap seperti dalam pengurusan pengurusan Surat Keterangan Domilisi Penduduk dan Surat Permohonan Kartu Keluarga kadang harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di perkuat dengan data dokumentasi berikut ini :

Gambar 5.4
Warga masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga



Gambar di ambil pada tanggal 13 september 2019

Pada gambar 5.4 diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga tidak direspon dan dilayani dengan baik oleh aparat/pegawai kelurahan

➤ **Semua keluhan Pelanggan direspon oleh petugas**

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kelurahan Oesapa Barat sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kelurahan Oesapa Barat Tidak adanya kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Semua keluhan

pelanggan direspon oleh petugas, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁴⁴

Salah satu kelemahan yang ada di Kelurahan Oesapa Oesapa terkait keluhan jika ada masyarakat yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan belum terakomodir dengan baik karena tidak adanya kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

Wawancara dengan Bapak Yohan Teamau selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :

Belum sepenuhnya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di oesapa diakomodir oleh aparat/petugas kelurahan karena tidak wadah yang akan menampung setiap keluhan masyarakat dalam hal ini kotak saran, karena tidak ada sama sekali di Kantor Lurah Oesapa Barat.

Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :

Dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat Kelurahan Oesapa Barat seharusnya aparat/petugas yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat harus menyediakan Kotak Saran sehingga setiap pengaduan akan langsung di respon.⁴⁵

⁴⁴Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

⁴⁵Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan semua keluhan pelanggan/masyarakat direspon oleh petugas/aparat Kelurahan Oesapa Barat, tidak direspon dengan baik karena tidak adanya kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

5.4 Aspek *Assurance* (Jaminan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Osapa Barat

Aspek *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

➤ Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁴⁶

Jaminan Tepat Waktu dalam Sisem pelayanan yang ada di Kelurahan Oesapa Barat sudah sesuai dengan (SOP) dan secara gratis

Wawancara dengan Bapak Yoseph Sena,SH selaku pegawaiKelurahan Oesapa Barat :⁴⁷

Jaminan Tepat Waktu dalam proses pelayanan di Kantor Lurah Oesapa sudah berjalan dengan Baik dan sesuai Standar Operasional Prosedural dan tidak dikenakan biaya/ tarif dalam pelayanan.

Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁴⁸

Rata-rata semua pelayanan di Kelurahan Oesapa Barat belum begitu tepat waktu dan masyarakat yang akan melakukan pelayanan selama semua berkas dokumen pelayanan sudah lengkap dan dalam pelayanan tidak dikenakan biaya.

Wawancara dengan Ibu HannyT.J.Maakselaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁴⁹

Tidak ada Biaya yang digunakan atau dipungut dalam setiap pengurusan proses pelayanan yang ada di Kelurahan Oesapa Barattetapi proses pengerjaanya yang sangat lambat.

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

⁴⁷Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sosselaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

⁴⁸Wawancara dengan Bapak Gustaf V.D.Nubatonis selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁴⁹Wawancara dengan Ibu HannyT.J.Maakselaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁵⁰

Tidak ada biaya dalam proses pelayanan di Kelurahan Oesapa Barat semua gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Petugas memberikan jaminan belum begitu tepat waktu dan biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedural dan tidak dikenakan biaya atau semuanya gratis dalam proses pelayanan.

➤ **Petugas memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan**

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Petugas memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁵¹

Jaminan Legalitas dan Kepastian dalam Pelayanan yang ada di Kelurahan sudah ada dan mengacu pada Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203).

⁵⁰Wawancara dengan Ibu Olivianti Rutu selaku Warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁵¹Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

Wawancara dengan Ibu Jenny Andriany Ndoloe, SE selaku pegawai Kelurahan Oesapa Barat :⁵²

Jaminan Legalitas dan Kepastian dalam Pelayanan yang ada di Kelurahan sudah ada dan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁵³

Jaminan Legalitas dan Kepastian dalam Pelayanan yang ada di Kelurahan sudah ada dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tapi tidak di jalnkan dengan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan sudah mengacu pada regulasi yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik namun belum di jalankan dengan baik

⁵²Wawancara dengan Bapak Fredy M. Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

⁵³Wawancara dengan Bapak Silvester Dhae selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

5.5 Aspek *Emphaty* (Empati) Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Osapa Barat

Aspek *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

➤ Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan Santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Petugas melayani

dengan sikap ramah dan sopan santun, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Velisitas Y. Funan selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁵⁴

Semua pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat ketika melayani masyarakat umumnya melayani dengan sikap tidak melayani dengan ramah dan sopan santun sehingga kami sebagai masyarakat juga merasa sangat tidak nyaman.

Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁵⁵

Sikap masa bodo dari aparat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat ketika melayani membuat kami merasa tidak diperhatikan dan tidak dihargai oleh petugas

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra, SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁵⁶

Rata-rata semua pegawai yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat dalam melayani masyarakat sangat ramah dan sopan santun.

Wawancara dengan Bapak Fredy M. Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat :⁵⁷

Selama lima tahun saya mengabdikan di Kantor Lurah Oesapa Barat rata-rata semua pegawai yang ada di Kelurahan dalam melayani masyarakat sudah sangat dan sopan santun dalam melayani masyarakat.

⁵⁴Wawancara dengan Velisitas Y. Funan selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁵⁵Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁵⁶Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra, SH selaku Lurah Oesapa Barat

⁵⁷Wawancara dengan Bapak Fredy M. Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Petugas melayani masyarakat tidak sesuai apa yang di harapkan mengenai sikap yang masa bodo dan cuek menunjukkan bahwa semua petugas yang ada di Kantor Lurah Oesapa Barat dalam melayani masyarakat belum baik sesuai apa yang di harapkan masyarakat

➤ **Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.**

Untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang berkaitan dengan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan., maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat :⁵⁸

Semua pegawai yang ada di Kelurahan Oesapa Barat ketika melayani masyarakat tidak tidakdiskriminatif (membeda-bedakan) dan semua dilayani sama berdasarkan nomor antrian.

⁵⁸Wawancara dengan Bapak Chistian E. Chandra,SH selaku Lurah Oesapa Barat

Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat :⁵⁹

Semua pegawai di Kantor Lurah Oesapa dalam melayani masyarakat sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Wawancara dengan Velisitas Y. Funan selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁶⁰

ketika melayani masyarakat semua pegawai yang ada di Kantor Lurah dalam melayani masyarakat selalu mendahulukan masyarakat yang sudah di kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat seharusnya Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat :⁶¹

Pelayanan pada kantor kelurahan masih memandang status keluarga dan untuk proses pelayanannya masih belum maksimal.

⁵⁹Wawancara dengan Bapak Fredy M.Uly, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Oesapa Barat

⁶⁰Wawancara dengan Velisitas Y. Funan selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

⁶¹Wawancara dengan Ibu Taroci fek Nullek selaku warga yang ada di Kelurahan Oesapa Barat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berkaitan dengan Petugas melayani dengan diskriminatif (membeda-bedakan) hal ini menunjukkan bahwa Semua pegawai di Kantor Lurah Oesapa dalam melayani masyarakat belum melakukan pelayanan dengan profesional dan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik serta dalam melayani masyarakat selalu mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat dan tidak sesuai dengan nomor antrian.