

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

(Studi Pada Kelurahan Sumber Sari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Administrasi Publik

Disusun oleh :

Abdullah Hasyim
0110313002



UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KOSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
2006

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat”**.

Skripsi ini disusun sebagai laporan penelitian yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana administrasi publik. Penelitian skripsi ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Irwan Noor, MA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Sukanto, MS, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. Imam Hardjanto, M.AP, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan demi terselesaikannya Skripsi ini.
4. Bapak Drs. Mohammad Shobaruddin, MA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Bapak Lurah dan segenap Staf Kantor Kelurahan Sumbersari, yang telah memberikan izin dan membimbing dalam pelaksanaan penelitian.

6. Ayah dan Ummi yang telah memberikan do'a, restunya, kasih sayang serta nasehat dan bahkan amarahnya yang menjadikan dorongan dan semangat tersendiri buatku.
7. Buat Kelurgaku tercinta disamping yang telah mendo'akanku serta memberiku support.
8. Buat Mertuaku yang tidak henti-hentinya mengingatkanku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat Istri dan Anakku tersayang yang telah sabar menemani dan membantuku mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-temanku yang telah memberikanku semangat dan bantuannya.
11. Serta semua pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan guna kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Malang, 03 Agustus 2006

Penyusun

Abstraksi

Abdullah Hasyim, 2006, **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi pada Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).** Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Pembimbing Bp. Drs. Imam Hardjanto, M.AP dan Bp. Mohammad Shobaruddin, MA.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang merupakan satuan pemerintahan yang terendah dan langsung dibawah Pemerintahan Kecamatan, keberadaan dan kedudukan Pemerintahan Kelurahan adalah vital. Pernyataan ini mengandung pengertian bahwa Kelurahan menjadi tumpuan sekaligus ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai sumberdata dan informasi dalam penentuan berbagai kebijaksanaan pemerintahan secara profesional. Keberhasilan aparaturnya pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik merupakan suatu cermin keberhasilan pembangunan nasional. Dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan akan selalu dihadapkan pada kompleksnya urusan yang ada pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa hal-hal sebagai berikut : pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Summersari, faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Summersari, kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jenis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif, alasan penggunaan jenis penelitian ini bahwa peneliti akan berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan tentang upaya yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, wawancara dan studi dokumen. Analisa data pada penelitian dilakukan dengan mengedit data yaitu dengan memeriksa data yang telah dikumpulkan untuk diselesaikan berdasarkan reliabilitas dan validitas, mengklasifikasikan data sesuai dengan sumber data masing-masing, mereduksi data sesuai dengan sumber data masing-masing, menyajikan data, yaitu mendeskripsikan data hasil observasi interview dan dokumentasi, menganalisa dan menginterpretasikan data, dan merumuskan kesimpulan dari penelitian, serta rekomendasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa upaya Pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan meliputi Penetapan Pedoman Pelayanan yang terdiri dari pembenahan prosedur pelayanan, biaya pelayanan yang tidak memberatkan pengguna jasa (bersifat sukarela), ketepatan waktu pelayanan. Kemudian melakukan pemanfaatan sarana dan prasarana secara optimal dan melakukan perawatan fasilitas pelayanan. Selain itu pemerintah Kelurahan Summersari juga melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan tanggung jawab pegawai, meningkatkan kesopanan dan keramahan pegawai, serta membuat strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah Kelurahan Summersari berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat selaku pengguna jasa kantor Kelurahan. Sebagai langkah menciptakan adanya perbaikan pelayanan kepada masyarakat, perlu kiranya diperhatikan masalah sarana dan prasarana kerja yang tersedia, karena selama ini diketahui bahwa ada sebagian sarana dan prasarana kerja yang kondisinya kurang baik sehingga turut mempengaruhi kelancaran kerja pegawai.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kontribusi Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Upaya	12
2.2 Aparatur Pemerintah Kelurahan	12
2.3 Pelayanan Publik	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	21

2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	22
2.3.4 Manajemen Pelayanan Publik	24
2.3.5 Etika Pelayanan Publik	26
2.3.6 Jenis Pelayanan Publik	28
2.3.7 Azas-Azas Pelayanan Publik	30
2.3.8 Standar Pelayanan Publik	33
2.3.9 Kualitas Pelayanan Publik	33
2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	36
2.4.1 Tingkat Pendidikan	37
2.4.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan	38
2.4.3 Disiplin Pegawai	39
2.5 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	40
2.5.1 Peningkatan Kualitas Pegawai	40
2.5.2 Penambahan Sarana dan Prasarana	41
2.5.3 Standar Kualitas Pelayan Publik	42
2.5.4 Strategi Kualitas Jasa atau Layanan	44
2.6 Faktor - Faktor Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Pelayanan	45
2.6.1 Faktor Pendukung	45
2.6.2 Faktor Penghambat	47

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Fokus Penelitian	50
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian	52

3.4	Jenis dan Sumberdata	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6	Instrumen Penelitian	54
3.7	Analisa Data	54

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Kelurahan Sumbersari	56
4.1.1	Letak Geografis	56
4.1.2	Pembagian Wilayah	57
4.1.3	Keadaan Demografis	58
4.2	Keadaan Pemerintah Kelurahan Sumbersari	61
4.2.1	Struktur Organisasi	61
4.2.2	Tugas dan Fungsi Kerja	62
4.3	Data Fokus	68
4.3.1	Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sumbersari	68
4.3.1.1	Jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari	68
4.3.1.2	Keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari	69
4.3.2	Upaya Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat	71
4.3.2.1.	Penetapan Pedoman Pelayanan	71
A.	Prosedur Pelayanan	71
B.	Biaya Pelayanan	77
C.	Ketepatan Waktu Pelayanan	79
4.3.2.2	Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Secara Optimal	81

A. Peningkatan Sarana dan Prasarana	81
B. Fasilitas Pelayanan	83
4.3.2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan	84
A. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai	84
B. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai	86
C. Strategi Peningkatan Pelayanan	88
4.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Upaya Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	90
4.3.3.1 Tingkat Pendidikan	90
4.3.3.2 Disiplin Pegawai	92
4.3.4 Kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	93
4.3.4.1 Kendala Internal	93
4.3.4.2 Kendala Eksternal	96
4.4 Analisis Dan Interpretasi Data	98
4.4.1 Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Sumbersari	98
4.4.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari	98
4.4.1.2 Keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari	98
4.4.2 Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat	99
4.4.2.1 Penetapan Pedoman Pelayanan	99
A. Prosedur Pelayanan	99
B. Biaya Pelayanan	101

C. Ketepatan Waktu Pelayanan	101
4.4.2.2 Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Secara Optimal	104
A. Sarana dan Prasarana Pelayanan	104
B. Fasilitas Pelayanan	104
4.4.2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan	105
A. Tanggung Jawab Pegawai	105
B. Kesopanan dan Keramahan Pegawai	106
C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	109
4.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	111
4.4.3.1 Tingkat Pendidikan	111
4.4.3.2 Disiplin Pegawai	112
4.4.4 Kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	113

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	121

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan cepatnya dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan tuntutan masyarakat. Untuk mengimbangi laju perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang sedemikian cepat itu maka diperlukan suatu pemerintahan yang akomodatif, responsif dan sensitif terhadap kepentingan yang sangat bervariasi. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan aparatur pemerintahan yang profesional dan menguasai bidangnya. Kesemuanya itu diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan publik yang baik, lancarnya roda pembangunan dan semakin intensifnya dan efektifnya pembinaan masyarakat sebagai aset pembangunan nasional, sehingga tidak akan menjadi beban atau menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pembangunan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Keberhasilan aparatur pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik merupakan suatu cermin keberhasilan pembangunan nasional. Dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan akan selalu dihadapkan pada kompleknya urusan yang ada pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Penyelenggaraan urusan pemerintahan diharapkan dapat dilaksanakan secara adil dan makmur baik materil dan spiritual yang berdasar pada

Pancasila dan UUD'45 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal tersebut mengingat bahwa negara Indonesia memiliki kemajemukan dan keanekaragaman kebutuhan dari masyarakat salah satunya melalui pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan.

Sebagai satuan pemerintahan yang terendah dan langsung dibawah Pemerintahan Kecamatan, keberadaan dan kedudukan Pemerintahan Kelurahan adalah vital. Pernyataan ini mengandung pengertian bahwa Kelurahan menjadi tumpuan sekaligus ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai sumberdata dan informasi dalam penentuan berbagai kebijaksanaan pemerintahan secara profesional. Hal ini sangat memungkinkan mengingat keberadaan Pemerintah Kelurahan sangatlah dekat dan langsung berhubungan harapan, tuntutan dan potensi yang ada dalam masyarakat. Dengan posisi demikian sudah tentu Pemerintah Kelurahan akan mampu melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan, khususnya dibidang pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan Ndraha (1990:137), yang menyatakan bahwa :

“ Penetapan Kepala Kelurahan dan pembantu-pembantunya sebagai bagian terendah organisasi pemerintahan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan yang dilancarkan dari tingkat kecamatan dianggap masih terlalu jauh. Kedudukan desa atau kelurahan lebih dekat dengan masyarakat sehingga pelayanan masyarakat dari ekonomi Desa atau Kelurahan diharapkan jauh lebih efektif”.

Dengan kapasitas dan posisi yang sangat strategis, mutlak dituntut adanya peningkatan dalam bidang tugas-tugas sehubungan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan. Berkaitan dengan peran atau tugas-tugas yang diemban

Pemerintah Kelurahan menurut Emil Salim dalam Ndraha (1990 : 139), menyatakan bahwa :

“Kepala Desa atau Kelurahan mempunyai peran ganda. Disatu pihak ia mewakili dan berfungsi sebagai alat pemerintah, dan dipihak lain ia berfungsi sebagai alat dan mewakili masyarakat”.

Implikasi yang terkandung dalam pernyataan tersebut adalah bahwa dengan adanya peran ganda yang diemban oleh Pemerintah Kelurahan pada umumnya dan pada khususnya Kepala Kelurahan, maka diharapkan Pemerintah Kelurahan dapat menjadi sarana yang efektif, baik dalam rangka meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menggerakkan partisipasi masyarakat.

Bertitik tolak pada Undang-undang No.22 Tahun 1999 pasal 1 huruf (n) terdapat pengertian mengenai Kelurahan, yaitu : “ Kelurahan dalam wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dan atau daerah Kota di bawah Kecamatan”. Sebagai suatu rangkaian kerjasama dalam mencapai suatu tujuan organisasi dimana seorang administrator (Lurah) adalah pengatur, maka administrasi pemerintah Kelurahan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak akan lepas dari bagaimana mengatur dan menggerakkan orang-orang yang ada diwilayah kerjanya untuk sama-sama mensukseskan tujuan organisasi pemerintahan Kelurahan.

Dalam praktek sehari-hari pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih menjadi sorotan utama banyak kalangan. Penyebab dari kondisi itu bermacam-macam sebagaimana yang dikatakan oleh banyak pihak, terutama para pengamat seperti Thoha yang dikutip oleh Juwono (2001 : 179) pelayanan yang diberikan

organisasi publik kita masih monopolistik sehingga mutunya rendah, sangat birokratis dan tidak mampu memberikan alternatif pelayanan kepada publik, sehingga masyarakat terpaksa berhubungan dan membutuhkan pelayanan birokrasi karena tidak melihat adanya alternatif lain. Akibatnya birokrasi dalam masyarakat kita mencerminkan sesuatu yang kita benci bahkan kita seringkali berusaha menghindari berurusan dengan birokrasi.

Hal tersebut jelas tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, dimana menurut Moenir (1995:41-44) bahwa pada dasarnya perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sendirian atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopy atau cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
3. mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa diletakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Substansi pelayanan publik itu selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu instansi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dengan begitu pelayanan publik merupakan salah satu tugas Pemerintahan Pusat maupun Pemerintahan Daerah dalam pembangunan.

Kepentingan Masyarakat yang menjadi wewenang dan tugas pemerintah Kelurahan secara umum digolongkan menjadi tiga bidang, yaitu:

1. Tugas Bidang Pemerintahan
 - a. Pencatatan register, misalnya : kegiatan pencatatan kegiatan desa administrasi penduduk dan administrasi keuangan desa.
 - b. Tugas-tugas umum, misalnya : melaksanakan instruksi dan petunjuk pemerintah di atasnya, membuat laporan secara periodik mengenai keadaan dan perubahan penduduk dan melaksanakan hal-hal yang telah menjadi keputusan rapat desa.
2. Tugas bidang pelayanan umum, misalnya: pemberian macam-macam izin, berwenang untuk memberikan surat keterangan guna berbagai keperluan,

menyampaikan surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk diwilayah desa.

3. Tugas bidang Tata Usaha

- a. Tata usaha umum
- b. Tata usaha keuangan desa

Dengan demikian tugas-tugas yang harus diemban oleh pemerintah Kelurahan sangat luas sehingga membawa akibat meningkatnya beban dan volume pekerjaannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintah Kelurahan mempunyai kedudukan dan peran yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan masyarakat.

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu langkah yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan. Sehingga pelaksana dilapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, Aparatur Pemerintah Kelurahan memerlukan keahlian dan spesialisasi serta keterampilan yang memadai. Apalagi bila dikaitkan dengan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aparat yang berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya akan menjamin tercapainya efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Tercapainya kualitas pelayanan yang memuaskan tentunya akan menciptakan kepuasan kepada para pengguna jasa pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat atau publik dan pada akhirnya dapat memberikan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan pemikiran yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Pemerintah Kelurahan merupakan baris terdepan bagi pemerintah Kabupaten dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Keberadaan Pemerintah Kelurahan perlu ditingkatkan lagi agar tercipta Pemerintah Kelurahan yang berkualitas dalam melakukan pelayanan publik. Akan tetapi rencana ini pada kenyataannya hingga saat ini belum bisa direalisasikan dengan optimal, kendala tersebut terjadi baik dari kondisi aparatur pemerintah Kelurahan yang masih terbatas maupun dari kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia.

Berdasarkan uraian diatas, adapun permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keadaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Summersari ?
2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Summersari?
4. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut Marzuki, yang dimaksud dengan tujuan penelitian adalah “memecahkan persoalan dengan mengumpulkan, mencatat, dan menganalisa fakta-fakta untuk dapat mengenal sifat dan ciri-ciri obyeknya dan menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Usaha-usaha tersebut hanya mungkin dicapai dengan metode ilmiah”. (Marzuki, 1986 : 20)

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa hal-hal sebagai berikut :

1. Keadaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Summersari
2. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Summersari
4. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1.4 Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Praktisi dan pihak lain yang terkait

Dapat menunjukkan gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Summersari serta dapat dijadikan sebagai referensi.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan mengenai pelayanan publik dan bagaimana melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada.

3. Bagi Penulis

Sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama studi di Perguruan Tinggi dengan kasus-kasus nyata di bidang pemerintahan khususnya mengenai pelayanan publik, serta sebagai wahana memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik.

4. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi, terutama yang berkenaan dengan Administrasi Publik.

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai

Berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini disajikan hal-hal sebagai berikut :

- Latar belakang masalah, memuat uraian atau penjelasan mengenai permasalahan yang diajukan merupakan permasalahan yang layak untuk diteliti dan dicari penyelesaiannya.

- Perumusan masalah, menunjukkan secara tegas permasalahan yang umumnya disajikan dalam bentuk kalimat tanya.
- Tujuan penelitian, menyebutkan secara jelas dan tegas tujuan yang ingin dicapai dari penelitian.
- Manfaat penelitian, mengindikasikan kemungkinan pengetrapan dari hasil penelitian seperti yang diuraikan dalam tujuan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan berbagai teori yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dari landasan teori ini diharapkan dapat memberikan landasan ilmiah tentang perumusan metode dan arah penelitian serta pemecahan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

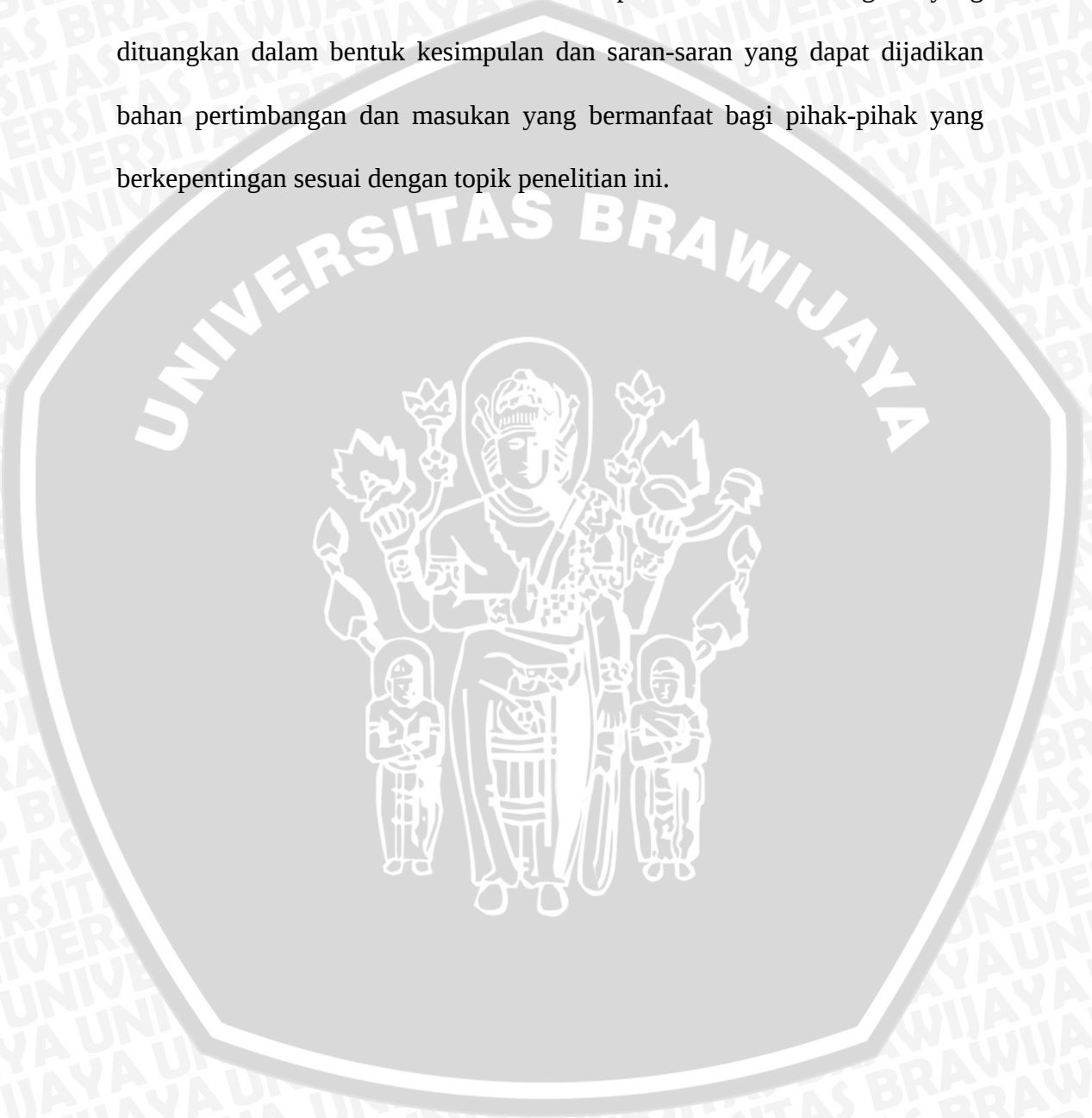
Pada bab ini dijelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk memperoleh jawaban sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian. Hal-hal yang tercakup dalam metode penelitian seperti penjelasan sumber data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional, metode analisis yang digunakan, prosedur pengumpulan data serta instrumen yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan analisis, interpretasi dan pembahasan yang mengacu pada hasil pengolahan data yang dilakukan, sehingga dapat menjawab secara ilmiah permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dikemukakan uraian hasil penelitian secara ringkas yang dituangkan dalam bentuk kesimpulan dan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan topik penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Upaya

Dalam kamus besar bahasa indonesia “Upaya” adalah identik dengan kata “Usaha” yaitu akal, ikhtiar (untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar). (Tim penyusun dan pengembangan bahasa 1991: 1109).

Terkait dengan judul tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian upaya adalah suatu bentuk kegiatan untuk mencapai maksud atau tujuan yang didasari atas kemampuan akal dan pikiran serta tenaga yang tersedia. Dalam hal ini berhubungan dengan aparatur pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Aparatur Pemerintah Kelurahan

Aparatur pemerintah terdiri dari dua kata, yaitu aparatur dan pemerintah, menurut Poerwadarminta (1991: 53) istilah aparatur diartikan sebagai alat-alat negara, pegawai dan sebagainya.

Sedangkan menurut Handayaniingrat (1992: 154) yang dimaksud dengan aparatur pemerintah adalah yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah (badan eksekutif) yang meliputi:

1. Pejabat negara yang berstatus dalam bidang pemerintahan (eksekutif) yaitu:
 - a. Presiden dan Wakil Presiden

- b. Menteri-Menteri
 - c. Gubernur
 - d. Duta Besar luar biasa dan berkuasa penuh Republik Indonesia di luar negeri.
2. Angkatan bersenjata Republik Indonesia yang bertugas di bidang keamanan dan ketertiban.
 3. Pegawai negeri sipil pusat dan daerah.
 4. Pegawai Republik Indonesia yang bertugas pada perangkat Pemerintah Desa atau Kelurahan.
 5. Aparatur perekonomian negara, yaitu:
 - a. Bank-Bank milik negara dan daerah yang memberikan pelayanan atas jasa-jasa perbankan.
 - b. Badan usaha milik negara atau daerah yang memberikan pelayanan umum pada masyarakat.

Dengan mencermati berbagai definisi tentang aparatur pemerintah sebagaimana tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aparatur negara adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu yang disertai tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu jabatan negeri, diangkat dan digaji oleh negara yang ditetapkan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Menurut pasal 67 UU 22 tahun 1999 yang dimaksud dengan Kelurahan adalah “merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan, yang kemudian disebut Lurah”. Lurah ini diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat oleh Bupati atau Walikota atas usul dari Camat. Lurah bertanggung jawab kepada Camat.

Bertitik tolak pada undang-undang No 22 tahun 1999 pasal 1 huruf (n) terdapat pengertian mengenai Kelurahan, yaitu: “ Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dan atau daerah kota dibawah Kecamatan”. Kelurahan tidak memiliki kewenangan dan hak untuk mengurus rumah tangganya sendiri.

Adapun kewenangan Pemerintah Kelurahan atau Desa menurut Pasal 99 Undang-undang No. 22 Tahun 1999 adalah mencakup :

1. Kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul Desa
2. Kewenangan yang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku belum dilaksanakan oleh daerah atau pemerintah.
3. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan atau pemerintah Kabupaten atau Kota.

Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kelurahan dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Lurah mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian terhadap jalannya pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan manusia.
2. Pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan.
3. Peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
4. Pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
5. Pelaporan dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Camat sesuai tugas dan fungsinya.

Adapun kepentingan masyarakat yang menjadi tugas dan wewenang Pemerintah Kelurahan secara umum dapat digolongkan menjadi 3 bidang, yaitu :

1. Tugas Bidang Pemerintahan

a. Pencatatan registrasi

- Administrasi umum adalah kegiatan pencatatan dan informasi kegiatan Kelurahan pada buku administrasi umum di Kelurahan.
- Administrasi penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk pada buku administrasi umum di Kelurahan.
- Administrasi keuangan adalah pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan kelurahan pada buku administrasi umum di Kelurahan.

b. Tugas-tugas Umum

- Melaksanakan instruksi dan petunjuk pemerintah di atasnya, mengenai bidang pemerintahan, ketertiban dan keamanan, tugas-tugas teknis dan kesejahteraan.
- Membuat laporan secara periodik mengenai keadaan dan perubahan penduduk, keamanan sosial ekonomi wilayah Kelurahan kepada Pemerintah Kecamatan.
- Melaksanakan hal-hal yang telah menjadi keputusan rapat Desa atau Kelurahan.
- Selain tugas-tugas yang bersifat administratif, maupun operasional dan program-program pembangunan Kelurahan sesuai dengan yang telah digariskan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

- Mengadakan kerjasama dengan instansi atau organisasi lain yang terdapat dalam tingkat Desa atau Kelurahan antara lain Bimas (Bimbingan Masyarakat dari Kepolisian), Babinsa (Bintara Pembina Desa), RT atau RW, Hansip dibidang ketertiban dan keamanan, pemilik dari suku-suku dinas dan sebagainya.
- Menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan tanah desa atau agraria.
- Membantu mengumpulkan pajak yang dikelola daerah tingkat wewenang Pemerintah Desa.

2. Tugas Bidang Pelayanan Umum

- Pemberian macam-macam izin : izin tempat tinggal, izin keramaian, izin meninggalkan desa, izin mendirikan bangunan, dan sebagainya.
- Berwenang untuk memberikan surat keterangan guna berbagai keperluan, antara lain surat keterangan bukti diri (kenal lahir, mati), nikah/ talak/ rujuk, kartu penduduk, kelakuan baik, pemberian kesaksian untuk berbagai transaksi(jual, beli, sewa tanah), dan sebagainya.
- Menyampaikan surat-surat pos dari Kecamatan atau panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk di wilayah Kelurahan.

3. Tugas Bidang Tata Usaha

- a. Tata usaha umum
- b. Tata usaha keuangan kelurahan.

Khusus mengenai tata usaha keuangan pemerintah Kelurahan yang erat kaitannya dengan potensi keuangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kelurahan, harus dapat dari segi administrasinya dengan baik. Tata usaha keuangan Kelurahan ini memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha administrasi pemerintah Kelurahan karena dalam pelaksanaan tata usaha keuangan akan sangat mendukung arah pengelolaan potensi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana yang telah disebutkan diatas, maka Kelurahan mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Pengkoordinasian terhadap jalannya pemerintah Kelurahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
2. Pelaksanaan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Pelaksanaan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
4. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.

Dengan memperhatikan beberapa hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah Kelurahan adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang berada dibawah Kecamatan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak bisa terlepas dari masalah kepentingan publik yang menjadi asal usul kepentingan publik, dengan kata lain ada korelasi antara kepentingan publik dengan pelayanan publik (masyarakat)

pelayanan ini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan melayani masyarakat ini merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara (Soedarmayanti, 2000: 195) menurut Sianipar (1998: 5) pelayanan diartikan “Sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang” ini artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang disebut pelayanan, (Moenir, 1995: 16-17) sebagai suatu proses, obyek utamanya adalah proses itu sendiri, jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. Kriteria yang terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi pelayanan hasil akhir pelayanan adalah dinikmati oleh orang, baik berhadapan muka secara langsung maupun melalui sarana hubungan jarak jauh, hal ini yang perlu diingat adalah karena suatu proses maka pelayanan ini berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Pengertian pelayanan publik atau pelayanan masyarakat sendiri menurut Sianipar (1998: 5) adalah “Segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku umum”.

Sedangkan menurut Thoha yang dikutip Soedarmayanti (2000: 195) memberikan pengertian pelayanan masyarakat “Sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Dengan memperhatikan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Dengan semakin dinamisnya laju pembangunan sekarang ini maka timbul tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan tidak berbelit-belit. Sayangnya instansi atau badan-badan pemerintah serta aparaturnya sebagai pihak yang bertanggung jawab akan pemenuhannya sering kali kurang begitu mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Hal tersebut jelas tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, dimana menurut H.A.S Moenir (1995: 41-44) bahwa pada dasarnya perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi/cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa dielakkan hendak diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Memperhatikan berbagai hal yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi pemerintah sebagaimana yang diungkapkan oleh H.A.S Moenir tersebut maka sesuai dengan wewenang dan tugas serta berada pada sector terdepan dalam pelayanan masyarakat, pemerintah Kelurahan dihadapkan langsung dengan dengan berbagai macam kepentingan masyarakat. Hampir semua dari kepentingan masyarakat harus diurus dan dilayani secara baik secara langsung maupun tidak langsung melalui instansi pemerintah ini.

Kepentingan masyarakat yang menjadi tugas dan wewenang pemerintah Kelurahan dalam melayani kepentingan masyarakat atau umum antara lain : pemberian macam-macam izin ; izin tempat tinggal, izin keramaian, izin meninggalkan desa, izin usaha, izin mendirikan bangunan, berwenang untuk memberikan surat keterangan guna berbagai keperluan antara lain ; surat keterangan bukti diri, (kenal lahir, mati) nikah/talak/rujuk, kartu penduduk, kelakuan baik, pemberian kesaksian untuk berbagai transaksi (jual, beli, sewa tanah) dan sebagainya.

Dengan demikian tugas-tugas yang harus diemban oleh pemerintah Kelurahan dengan luas sehingga membawa akibat meningkatkan beban dan volume pekerjaannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintah Kelurahan

mempunyai kedudukan dan peran yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan pemerintah kenegaraan serta pelayanan masyarakat.

2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu: (Moenir, 1995: 190-196),

a. Layanan secara lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol dan bercanda dengan teman”, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku didaerah/negara masing-masing.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (Pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik yang formal maupun informal. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunaannya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang berarti bagi

eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dilihat dari aspek internal organisasi, ada beberapa jenis prinsip-prinsip pokok dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip pokok tersebut antara lain :

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus dapat mungkin dekat dan dapat dijangkau oleh para pengguna jasa pelayanan.
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya (Islamy dalam Suryono, 2001: 54).

Begitu pentingnya peningkatan pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan No.81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomi oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-

- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
 - d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 - e. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan nilai jasa.
 - f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya dan tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - h. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. (dalam Suryono, 2001: 54-55)

2.3.4 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan merupakan manajemen proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. (Moenir, 1995:185)

Menurut The Liang Gie (2000: 25) manajemen adalah segenap perbuatan menggerakkan sekelompok petugas dan menggerakkan segenap sarana dalam suatu

organisasi apapun untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan untuk pengertian pelayanan publik itu sendiri terbagi dalam berbagai pendapat sebagai berikut:

- a. Perihal atau cara melayani yang menitik beratkan pada bagaimana pelayanan itu diberikan.
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Istilah tersebut dikaitkan dengan aktivitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka akan membentuk suatu pengertian bahwa proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidup orang lain dinamakan pelayanan. Atau dengan kata lain dikatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan Fred Luthans (dalam Moenir, 1995: 16). Seiring dengan itu, menurut Kotler dalam Zauhar (1994: 3) pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Suryono (dalam Jurnal Administrasi Negara, 2002: 5). Sedangkan menurut Handayaniingrat (dalam Horahim, 1997: 21), *public service* adalah sebagai pelayanan

umum yakni pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani keputusan umum dibidang produksi, distribusi, konsumsi yang bergerak dibidang jasa-jasa vital.

Dari berbagai uraian pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan barang atau jasa guna memenuhi keanekaragaman kebutuhan dan tujuan mereka.

Jadi pengertian manajemen pelayanan publik adalah sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan publik dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani dengan cara menggerakkan sekelompok petugas dan mengerahkan segenap sasaran yang ada.

Demikian halnya dengan Kantor Kelurahan Sumbersari, yang berkedudukan sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah daerah, dalam menjalankan pelayanan publik yang melayani kedalam (Manajemen) dan keluar (Masyarakat), perlu menerapkan manajemen pelayanan publik agar bisa memberi manfaat dan kepuasan bagi penerima layanan tersebut.

2.3.5 Etika Pelayanan Publik

Etika berasal dari bahasa Yunani "*Ethos*" yang artinya kebiasaan/watak, etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari tentang nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Sedangkan Devos secara eksplisit

mengatakan bahwa etika adalah ilmu pengetahuan tentang kesusilaan/moral. (Kumorotomo, 1992: 8)

Etika lebih banyak dikaitkan dengan prinsip-prinsip moral yang menjadi landasan bertindak bagi seseorang yang mempunyai profesi tertentu. Dengan demikian etika pelayanan publik memberikan pengertian adanya azas moral dalam suatu pelayanan publik, hal ini sekaligus menunjukkan keterkaitan yang sangat erat antara etika dan moral. Karena Moralitas dimaksudkan untuk menentukan sampai seberapa jauh seseorang memiliki dorongan untuk melaksanakan tindakan-tindakannya sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan moral.

De George seperti yang dikutip oleh Denhardt (1991: 101) mendefinisikan etika sebagai berikut : *“Ethich as systematic attemp through the use of reason to make sense of our individual and social moral experience in such away as to determine the rules wich cought to govern human conduct ... “* jadi, “Etika merupakan usaha yang sistematik didalam mengerti atau memahami pengalaman moral individu dan masyarakat sedemikian rupa dengan maksud menentukan atau mengatur tingkah laku manusia”.

Dalam hal ini, etika berkenaan dengan proses yang menjelaskan bahwa sesuatu itu benar atau salah serta berkenaan dengan penggunaan berbagai pertimbangan dalam menentukan cara-cara yang pantas dilakukan dalam suatu tindakan tertentu. Jika pemahaman tentang etika tersebut dikaitkan dengan pelayanan publik maka yang dimaksud dengan etika pelayanan publik adalah cara melayani masyarakat atau publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung

nilai-nilai hidup, hukum, norma dan aturan-aturan tertentu yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Berikut ini rumusan beberapa prinsip dan nilai etika pelayanan publik yang dikemukakan oleh Wardhono dan Mukhsin (1998: 4), yaitu :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak sombong, tidak menipu, tidak mencuri, tidak curang dan tidak berbelit-belit.
2. Integritas, berprinsip, terhormat, jujur, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.
3. Memegang janji, artinya selalu memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak.
4. Setia, dalam arti taat dan loyal pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
5. Adil, artinya memperlakukan orang dengan sama atau tanpa pandang bulu, bertoleransi dalam menerima perbedaan satu sama serta berpikir terbuka.
6. Perhatian, artinya memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan penuh kasih sayang dan memberikan kebaikan dalam pelayanan.
7. Hemat, dalam arti orang yang etis menunjukkan penghormatan terhadap martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib sendiri bagi setiap orang.
8. Kewarganegaraan, artinya kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokrasi.
9. Keunggulan, artinya orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya. Seseorang yang profesional dalam sektor publik harus berpengetahuan dan berwawasan luas serta siap melaksanakan wewenang publik.
10. Akuntabilitas, artinya orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari tindakan-tindakan dan kepastian mereka serta memberi contoh kepada orang lain.
11. Menjaga kepercayaan publik, artinya orang-orang yang berada disektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara memberi contoh untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

2.3.6 Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik menjadi hak setiap warga negaranya. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara tersebut pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Adapun jenis

pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 5 jenis, antara lain :

1. Pelayanan Pemerintah

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terikat dengan tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Keimigrasian, dan lain-lain yang berhubungan dengan pemerintah.

2. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.

3. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

4. Pelayanan Sandang, Pangan, Dan Papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.

5. Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan

repository.ub.ac

kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain sebagainya. (Mustopadidjaja, 2003: 184).

Dalam mengacu pada uraian diatas. Maka Kelurahan lebih mengarah pada jenis pelayanan yang pertama dan yaitu pelayanan pemerintah.

2.3.7 Azas-Azas Pelayanan Publik

Mengingat berbagai fenomena pelayanan publik yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh sektor publik terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan. Maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai “*Three E’S*” (*Effectiveness, Efficiency, and Economy*), “*Three R’S*” (*Responsiveness, Responbility, and Representatives*), dan “Tiga H” (Hukum yang adil, hukum yang jelas, dan hukum yang pasti). (Supriyono dalam jurnal administrasi negara, 2003: 20).

a. Efektifitas, Efisiensi, dan Ekonomis dalam pelayanan publik.

Mengidentifikasi konsep efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelayanan publik adalah sangat kabur. Secara sederhana, efisiensi diartikan sebagai “*doing things right*” (mengerjakan sesuatu dengan benar), efektifitas diartikan sebagai “*doing the right things*” (bekerja dengan cara yang benar), sedangkan ekonomis berarti biaya yang dikenakan memperhatikan/sesuai dengan nilai barang atau jasa. Lebih khusus lagi, bahwa suatu program dikatakan efektif apabila didalam pelaksanaannya mampu mencapai tujuan (tanpa memperhitungkan biaya dan waktu), dipihak lain, efisiensi lebih menunjuk kepada biaya setiap unit. Output dari program yang paling sedikit.

Jadi, organisasi pelayanan publik dibentuk agar dapat menjadi unit sosial yang paling efektif, efisien, dan ekonomis, artinya dari sudut pandang pengguna jasa pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak serta menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

b. Responsivitas, responsibilitas, dan representativitas dalam pelayanan publik

Responsivitas atau daya tanggap menurut Dwiyanto (1995) yang dikutip oleh Bambang Supriyono (Jurnal Administrasi Negara, 2001: 20) adalah istilah yang dalam manajemen pelayanan publik diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sedangkan responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit atau implisit (supriyono, 2001: 23). Hal ini digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik.

Representativitas mengandung pengertian bahwa masyarakat cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat oleh pemerintah mengenai jasa pelayanan, artinya suatu keputusan dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat. Hal ini penting karena konsumen disektor publik pada umumnya tidak homogen dan tidak terorganisir, oleh sebab itu pejabat publik

seharusnya menghargai kebutuhan mereka dengan jalan melembagakan kepentingan konsumen dalam bentuk keterwakilan.

c. Hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik

Adanya hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik mempunyai makna bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama, sedangkan adanya hukum yang jelas dan pasti mengandung arti bahwa pelayanan tersebut harus menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 / KEP / M.PAN / 7/ 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik adalah :

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan memperhatikan azas-azas tadi diharapkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah dapat selalu lebih baik, secara kualitas maupun kuantitas. Tentunya dengan memberikan hak-hak konsumen sebagaimana mestinya dan sebaik-baiknya.

2.3. 8. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan. Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Kep Men Pen, No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003).

2.3.9. Kualitas Pelayanan Publik

Dibidang pemerintahan, pelayanan umum merupakan hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian penuh dari aparat pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, karena menyangkut kepentingan umum atau masyarakat secara keseluruhan.

Yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pelayanan adalah kualitas atau mutu layanan. Menurut Sugiarto (1999: 36), kualitas pelayanan adalah “suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan

ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani”.

Berkenaan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi pemerintah selalu ingin memperoleh kualitas yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1995: 41-44), pada umumnya mereka mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi/cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Artinya kalau memang pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dihadapi hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Tetapi ada kalanya beberapa hal yang menjadi dambaan masyarakat tersebut terwujud dan menimbulkan ketidakpuasan. Keadaan ini diantaranya disebabkan adanya layanan yang kurang memadai dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut Moenir (1995: 40-41) mengemukakan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya

- (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
 - c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
 - d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi pemenuhan kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “Menjual Jasa Layanan”.
 - e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai. Untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang ditetapkan.
 - f. Tidak tersediannya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, makin banyak hilang sama dengan penyelesaian masalah terlambat.

Sementara itu menurut Vincent Gaspersz yang dikutip oleh Sianipar (2000: 23-24) menjelaskan 10 dimensi karakteristik atau atribut yang diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan, yaitu :

1. Kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan-keluhan.
2. Akurasi pelayanan, akurasi pelayanan berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah, dan gesit.
4. Tanggung jawab, bertanggung jawab penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung dan pelayanan komplementer.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan, variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan futuristik pelayanan.

8. Pelayanan pribadi, pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan data atau informasi dan petunjuk-petunjuk.
10. Atribut pendukung pelayanan, atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik, dan kebersihan lingkungan.

Apabila kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat semakin baik, maka masyarakat akan merasa puas, menurut Moenir (1995: 45) dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat untuk korps pegawai di bidang pelayanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggapan dan disiplin.
- d. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui dapat dihindari dan ditiadakan. Sebaiknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial, dan budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan IPOLEKSOSBUD masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dari pelayanan yang telah dikemukakan diatas tampak bahwa pelayanan yang diberikan selama ini terkesan lambat dan berbelit-belit, hal tersebut dikarenakan antara lain :

2.4.1 Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun nonformal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang. Adapun yang dimaksudkan dengan pendidikan itu sendiri menurut Nawawi (1986: 8) adalah sebagai berikut :

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sejajar, berencana, terarah dan sistematis melalui lembaga, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja tetapi tidak sistematis diluar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal.”

Dari definisi tersebut jika dikaitkan dengan tema penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal disini diartikan sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur pemerintah Kelurahan mulai dari pendidikan dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi.

Sedangkan pendidikan nonformal yaitu memiliki pengertian sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur pemerintah Kelurahan sesuai dengan tugasnya, seperti melalui diklat, baik yang diadakan oleh tingkat Kecamatan, Kabupaten atau Kota maupun Provinsi.

Dengan demikian pendidikan formal dan nonformal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokoknya yang ditentukan oleh sejauh mana mereka bisa menggabungkan antara pendidikan formal dengan pendidikan nonformal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya.

2.4.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana kantor yang memadai dan representatif mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil dan organisasi yang belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Penyediaan sarana kantor memerlukan pertimbangan yang serius maka menurut Moekijat (1985: 13) sarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Harus menghemat ruang lantai
2. Tinggi meja dan kursi harus sepadan
3. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan
4. Ingat akan kesehatan
5. Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
6. Keawetan, perkakas dari logam lebih awet daripada perkakas dari kayu
7. Resiko kebakaran, perkakas dari logam adalah lebih baik ketimbang dari kayu.

Sementara itu yang dimaksud dengan sarana fisik kantor adalah meliputi seluruh bangunan fisik, termasuk ruangan-ruangan yang ada. Ruangan yang lebar dan terbuka lebih disukai daripada serangkaian kamar yang walaupun banyak jumlahnya tetapi sempit. Dalam mengatur tata susunan meja, kursi, lemari dan peralatan lainnya perlu diperhatikan lokasi jendela-jendela guna memanfaatkan sebesar-besarnya cahaya matahari. Hal lain yang perlu diperhatikan sebagai bagian penataan ruang ialah mengenai penyegar udara, lampu-lampu, pemanas dan tata ruang.

2.4.3 Disiplin Pegawai

Disiplin adalah bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan dengan lingkungan.

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa ia bertanggungjawabkan pekerjaan itu.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan atau pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja dan perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak

ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil yang sesuai dengan kepentingan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu pendisiplinan tidak dapat dilakukan setengah-setengah melainkan harus serentak kedua-duanya.

2.5 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan adalah bagian penting dari pelayanan itu sendiri karena pengguna jasa atau konsumen bisa menilai baik tidaknya pelayanan dari kualitas tersebut. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dari usaha peningkatan kualitas pelayanan itu, yakni antara lain :

2.5.1 Peningkatan Kualitas Pegawai

Berbicara mengenai kualitas pegawai atau kemampuan pegawai akan sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan formal atau non formal yang telah diikuti pegawai., diklat yang telah diikuti serta pengalaman yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan

Pendidikan menurut Vembrianto (1984: 98) dapat mencakup ruang lingkup yang luas, yaitu:

1. Pendidikan informal ialah pendidikan yang diperoleh seseorang dari pengalaman sehari-hari dengan sadar atau tidak sadar, sejak seseorang lahir sampai mati, didalam keluarga, dalam pekerjaan atau pergaulan sehari-hari.
2. Pendidikan formal ialah pendidikan yang teratur, bertingkat dan mengikuti syarat-syarat yang jelas dan tetap.
3. Pendidikan non formal ialah pendidikan yang teratur, dengan sadar dilakukan tetapi tidak terlalu mengikuti peraturan-peraturan yang tetap dan ketat.

Sedangkan manfaat dari diklat pegawai menurut Musanef (1992: 170) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, dan keterampilan.
2. Menciptakan adanya pola pikir yang sama
3. menciptakan dan mengembangkan metode kerja yang baik.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan yang berkualitas baik pendidikan informal, pendidikan formal maupun nonformal serta adanya diklat untuk pegawai dapat mendukung terciptanya kualitas pegawai. Dengan terdapatnya pegawai yang berkualitas, akan mendukung pula pelaksanaan tugas pelayanan di instansi atau perusahaan mereka.

2.5.2 Penambahan Sarana dan Prasarana

Pengertian sarana menurut Siagian (1990: 60) adalah segala jenis peralatan yang dimiliki organisasi dan dipakai untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka mengemban misi organisasi yang bersangkutan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991: 880) sarana dalam segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek, dan sebagainya). (Kamus Besar Bahasa Indonesia: 786)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan dua komponen yang saling mendukung dalam pencapaian maksud dan tujuan organisasi.

2.5.3. Standar Kualitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (1994:4) bahwa :

“ Keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada 2 (dua) pihak, yaitu aparat pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian untuk melihat kualitas suatu pelayanan publik sebaiknya dikaji dari 2 (dua) aspek: aspek internal organisasi dan aspek kemanfaatan output yang dinikmati oleh pelanggan (ekstern organisasi)”.

Sedangkan menurut Kotler, masih berkaitan dengan kualitas pelayanan menyatakan bahwa :

“ Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.(dalam Tjiptono, 2001: 61).

Jadi standar kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah bahwa dalam rangka memberikan penilaian terhadap kualitas suatu pelayanan hendaknya dilihat dari perbandingan antara persepsi pihak penyedia layanan dengan pelayanan yang dirasakan serta diharapkan oleh pengguna layanan.

Sedemikian pentingnya kedudukan kualitas pelayanan publik ini, sehingga pemerintah mengeluarkan Inpres No.1 Tahun 1995 tentang : Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah. Sejalan dengan itu pula, Menko Waspan dalam SE No. 56 / MK/ WASPAN / 5 /1998 tentang : Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Aspirasi Reformasi, menghimbau agar seluruh Menteri Kabinet

Reformasi Pembangunan, Gubernur BI, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dan para Bupati / Walikota se-Indonesia agar :

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/ kantor pelayanan termasuk BUMN / BUMD.
- b. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
 1. Menerbitkan pedoman pelayanan, yang antara lain memuat persyaratan, prosedur biaya / tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman maupun melalui media informasi lainnya;
 2. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga;
 3. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui;
 4. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan oleh pihak lain dan meniadakan segala pungutan liar diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan;
 5. Sedapat mungkin menerapkan pola-pola pelayanan secara terpadu bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses atau menghasilkan suatu produk layanan;
 6. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelayanan yang telah diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti;
 7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai tuntutan perkembangan dinamika masyarakat
- c. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Dengan demikian, inti dari surat Edaran ini adalah memerintahkan kepada Menpan dan segenap aparatur jajarannya untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan. Karena dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan inilah maka masyarakat yang merasa kebutuhannya terpenuhi dengan memuaskan, akan memberikan loyalitas dan partisipasinya untuk organisasi / instansi publik yang bersangkutan. Yang pada akhirnya loyalitas ini akan memunculkan semangat publik yang merupakan pendukung potensial bagi keberhasilan pencapaian tujuan dan cita-cita nasional.

2.5.4. Strategi Kualitas Jasa atau Layanan

Menurut Tjiptono (1997: 132), strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal berikut :

1. Atribut layanan pelanggan
Adalah penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa
Merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan
Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut: memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing; mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan; mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar; mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya; mengembangkan sarana

komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan; dan menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan layanan pelanggan.

4. Implementasi

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

2.6. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Pelayanan Publik

2.6.1. Faktor Pendukung

Pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yang berperan didalamnya. Menurut Moenir (1995: 124) ada enam faktor yang berpengaruh dalam mendukung keberhasilan pelayanan, yaitu:

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana.
2. Aturan yang memadai.
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan.
6. Dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pekerjaan pelayanan.

Faktor kesadaran merupakan faktor kunci dari kelima faktor lainnya. Absennya faktor ini bisa berakibat fatal dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Kesadaran akan menjadi sumber kesungguhan, tanggungjawab, dan disiplin yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dan tugas disini sangat terkait dengan aturan dalam organisasi yang mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

Faktor organisasi sebagai sebuah sistem tidak kalah pentingnya dengan faktor lain. Agar sistem dalam organisasi dapat berfungsi dengan baik, maka perlu ada

pembagian kerja dalam organnya maupun tugas pekerjaannya sampai pada jenis organ yang paling kecil. Dan tujuan setiap orang dari masing-masing organ tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya adalah agar memperoleh imbalan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pendapatan pegawai merupakan faktor pendukung yang dapat meningkatkan motivasi pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang kurang memadai dapat menyebabkan pegawai mencari tambahan penghasilan dengan cara merugikan orang lain (misal: pungli).

Faktor pendukung kelima adalah kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan, sehingga tepat dan cepat mengenai sasaran. Dan yang terakhir, faktor yang tidak kalah pentingnya adalah sarana untuk melaksanakan pekerjaan. Karena tanpa sarana atau alat bantu tersebut pegawai tidak akan kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

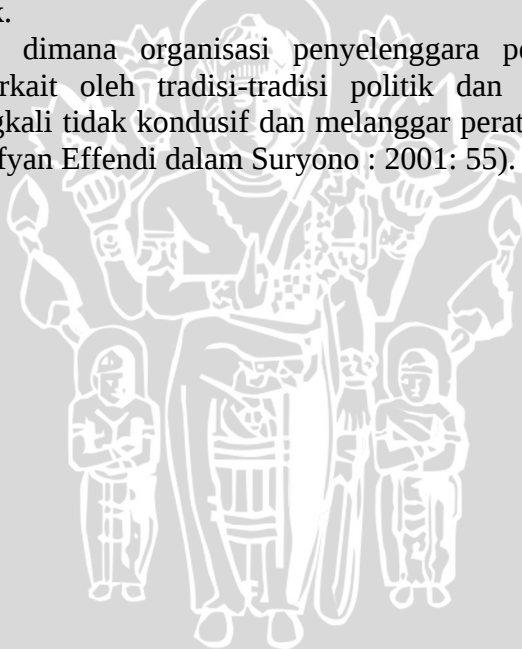
Faktor-faktor pendukung diatas merupakan faktor internal. Tetapi faktor eksternal yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung atau menghambat pelayanan. Apalagi bagi organisasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan juga ditentukan oleh masyarakat sebagai subyek pengkonsumsi produk jasa layanan, yang meliputi : kesiapan masyarakat, pengetahuan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan dan budaya masyarakat. Selain itu partisipasi yang tinggi dan daya pikir masyarakat yang kritis terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan juga sangat mendukung keberhasilan pelayanan.

2.6.2 Faktor Penghambat

Dari faktor-faktor pendukung layanan yang dikemukakan diatas, dapat diketahui bahwa kurangnya kondisi-kondisi yang mendukung pelayanan akan menghambat kegiatan pelayanan, baik dari sisi internal maupun eksternal organisasi.

Selain itu juga terkait dengan beberapa hal antara lain :

1. Adanya konteks monopolitik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak adanya dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
2. Adanya tekanan dari lingkungan dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dan organisasi publik.
3. Budaya patrimonid, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terkait oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan. (Sofyan Effendi dalam Suryono : 2001: 55).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini berusaha mendeskripsikan upaya yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, melihat bagaimanakah pelayanan itu diberikan, dan kendala apa saja yang dihadapi serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut.

Dalam suatu penelitian ilmiah sangat diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian, dengan maksud agar diperoleh data yang relevan yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Metode menurut Koentjaraningrat (1977: 16), dalam arti kata sesungguhnya, “Metode” (Yunani: *Methodos*) diartikan sebagai cara atau jalan.

Sedangkan pengertian penelitian menurut Singarimbun dan Efendi (1982: 8) diartikan sebagai berikut :

“Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhirnya pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya”.

Dengan demikian metode penelitian adalah suatu cara yang sistematis dan teratur untuk melakukan penelitian (mengetahui fenomena tertentu) dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan,

mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Jenis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Moch. Nazir (1998: 63) metode penelitian yang bersifat deskriptif memberikan batasan sebagai berikut :

“Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu set pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan daripada penelitian deskripsi ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fanomena yang diselidiki”.

Menurut Kurt dan Miller sebagaimana dikutip oleh Moleong (2000: 3) bahwa “Penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan peristilahnya”.

Dari uraian tersebut diatas maka alasan penggunaan jenis penelitian ini bahwa peneliti akan berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan tentang upaya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Fokus ini merupakan batas yang berguna untuk mencegah terjadinya pembiasan dalam mempersepsikan data maupun melakukan pembahasan nantinya.

Menurut Moleong (2000: 237), penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan, yaitu:

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih banyak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang untuk relevan, data itu tidak akan dihiraukan.

Jadi dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap akan mempermudah dalam pembuatan keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijawab ataupun mana yang akan dibuang.

Dalam penelitian ini fokus penelitian yang akan diamati adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik di Kelurahan Summersari
 - a. Jenis – jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Summersari
 - b. Keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Summersari

2. Upaya Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat

a. Penetapan Pedoman Pelayanan

- Prosedur Pelayanan
- Biaya Pelayanan
- Ketepatan Waktu Pelayanan

b. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Secara Optimal

- Sarana dan Prasarana
- Fasilitas Pelayanan

c. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Tanggung Jawab Pegawai
- Kesopanan dan Keramahan Pegawai
- Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Upaya Pemerintah Kelurahan Meningkatkan Pelayanan Publik

a. Tingkat Pendidikan Pegawai

b. Disiplin Pegawai

4. Kendala – kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Sumpster dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

a. Kendala Internal

b. Kendala Eksternal

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini mengambil lokasi adalah Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Situs penelitian merupakan tempat sebenarnya dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya yang akan diteliti. Adapun situs penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, dengan pertimbangan bahwa pada kantor tersebut peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai upaya yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu penelitian ini juga sesuai dengan asas desentralisasi dalam era Otonomi Daerah sekarang ini, Pemerintah Kelurahan merupakan Ujung Tombak bagi Pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

3.4 Jenis dan Sumberdata

Data yang diperoleh melalui sumberdata merupakan informasi yang sangat berharga sebagai usaha mencapai penyelesaian masalah penelitian ini. Jenis dan sumberdata yang digunakan untuk mendukung informasi yang diperlukan dalam penelitian ini ada 2, yaitu :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan di lapangan.

Adapun data-data tersebut sangat berkaitan dengan masalah yang telah ditentukan diatas. Sumberdata primer penelitian ini adalah:

- a. Kepala Lurah
- b. Perangkat atau Staff Kelurahan
- c. Masyarakat pengguna jasa pelayanan Kantor Kelurahan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai sumberdata sekunder adalah :

- a. Dokumen-dokumen
- b. Laporan-laporan
- c. Arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan analisis, data merupakan faktor yang sangat menentukan dalam memecahkan masalah, untuk itu metode atau cara pengumpulan data yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar data yang diperoleh benar dan akurat.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada alat pertolongan standart lain untuk keperluan tersebut.(Natsir, 1985: 212).

b. Wawancara

Dalam proses wawancara ini, pengambilan data dilakukan dengan meminta keterangan atau tanya jawab langsung dengan responden.

c. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data dari menggali dan memperoleh dokumen yang berasal dari Kantor Kelurahan Sumbersari yang merupakan objek penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Yang menjadi instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri. Peneliti menangkap fenomena-fenomena yang terjadi mengenai apa yang diteliti.
2. Daftar pedoman wawancara. Sebagai dasar wawancara dengan sumber-sumber data yang terlibat dalam penelitian tersebut.
3. Alat-alat tulis. Untuk mencatat hasil wawancara serta menyaksikan suatu kejadian dalam penelitian.

3.7 Analisa Data

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini maka metode yang dipergunakan adalah metode deskriptif dengan analisa kualitatif.

Analisa data menurut Singarimbun (1982: 113) pada dasarnya bertujuan untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi.

Analisa data merupakan cara atau langkah mengolah data. Analisa data ini sangat penting dilakukan karena akan dapat diketahui manfaatnya terutama dalam memecahkan penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Analisa data dimulai dengan membaca, mempelajari dan menelaah data yang dikumpulkan, selanjutnya

mengadakan penyusunan, pengolahan dan interpretasi data, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992: 16) bahwa proses menganalisa datanya yakni dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh.

Dari pendapat tersebut diatas, maka dalam menganalisa data pada penelitian deskriptif kualitatif dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengedit data, yang memeriksa data yang telah dikumpulkan untuk diselesaikan berdasarkan reliabilitas dan validitas.
2. Mengklasifikasikan data sesuai dengan sumber data masing-masing.
3. Mereduksi data sesuai dengan sumber data masing-masing.
4. menyajikan data, yaitu mendeskripsikan data hasil observasi interview dan dokumentasi.
5. Menganalisa dan menginterpretasikan data.
6. Merumuskan kesimpulan dari penelitian, serta rekomendasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM KELURAHAN SUMBERSARI

4.1.1 Letak Geografis

Letak geografis Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru , yang penulis ambil sebagai daerah penelitian, merupakan daerah yang cukup strategis. Selain daerah Sumbersari merupakan daratan tinggi, wilayah sumbersari juga merupakan wilayah yang potensial untuk berkembang. Seperti kita ketahui di wilayah Sumbersari banyak terdapat pendatang baik yang bertujuan untuk belajar ataupun yang bertujuan untuk melakukan usaha, sehingga sangat memungkinkan daerah ini untuk terus berkembang.

Kelurahan Sumbersari dapat dikatakan sebagai desa yang mempunyai tingkat kepadatan yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan dari rumah-rumah tersebut dijadikan sebagai tempat kost atau pemondokan bagi mahasiswa-mahasiswa yang kuliah baik di Universitas Negeri maupun Universitas Swasta seperti Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, Universitas Muhammadiyah dan Institut Teknologi Nasional Malang, dimana secara tidak langsung hal tersebut juga berpengaruh terhadap penambahan penduduk tiap tahunnya.

Luas wilayah dari Kelurahan Sumbersari adalah 92,4 ha dimana di Kelurahan Sumbersari tersebut mempunyai 41 RT dan 7 RW. Kelurahan Sumbersari terletak pada ketinggian ± 461 meter diatas permukaan laut dengan suhu maksimum 22 C dan suhu minimum 11 °arak antara Kelurahan Sumbersari dengan pusat Pemerintahan

Kecamatan Lowokwaru adalah 4 km, sedangkan jarak dengan Pemerintahan Kota adalah 3 km.

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Summersari dapat kita lihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1
Letak Geografis Kelurahan Summersari
Kotamadya Dati II Malang
2006

1.	Sebelah Utara	Kelurahan Ketawanggede
2.	Sebelah Selatan	Kelurahan Karang Besuki
3.	Sebelah Barat	Kelurahan Dinoyo
4.	Sebelah Timur	Kelurahan Penanggungan

Sumber data : Kantor Kelurahan Summersari 2006

4.1.2 Pembagian Wilayah

Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kotamadya Malang memiliki wilayah seluas 92,4 hektar, dibagi menjadi 7 RW dan 37 RT, dengan wilayah sebagai berikut:

RW I dibagi menjadi 10 RT

RW II dibagi menjadi 6 RT

RW III dibagi menjadi 6 RT

RW IV dibagi menjadi 5 RT

RW V dibagi menjadi 3 RT

RW VI dibagi menjadi 4 RT

RW VII dibagi menjadi 3 RT

4.1.3 Keadaan Demografis

Untuk lebih mengetahui tentang keadaan dan struktur penduduk di wilayah Kelurahan Summersari dapat kita lihat komposisi penduduk berdasarkan ciri-ciri tertentu :

1. Biologis

Ciri penduduk secara biologis dilihat dari kelompok umur dan jenis kelamin.

Adapun jumlah penduduk tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk menurut Kelompok umur dan Jenis Kelamin
Kelurahan Summersari
2006

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0 – 4	119	202	321
5 – 9	132	310	442
10 – 14	425	650	1075
15 – 25	1955	2029	3984
26 – 55	3042	3418	6460
> 55	735	778	1513
Total	6408	7387	13795

Sumber data : Kantor Kelurahan Summersari

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa komposisi penduduk Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Kodya Malang berdasarkan ciri biologisnya terbanyak adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah sebesar 7387a atau sebesar 53,48% dari total penduduk atau selisih 7,03%

lebih besar dari total jumlah penduduk dengan jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 6408 jiwa atau sebesar 46,45%.

2. Sosial - Ekonomi

Jumlah penduduk Kelurahan Summersari, berdasarkan data monografi Kelurahan tahun 2006 (sampai akhir Juni) 13.432 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 3.039 KK. Kepadatan penduduk Summersari dapat dikatakan merata karena tingkat kepadatan penduduknya adalah 142 jiwa/km.

Pengelompokan penduduk berdasarkan ciri sosial-ekonomi akan didasarkan pada tingkat pendidikan mata pencaharian penduduk. Dengan mengetahui tingkat pendidikan dan mata pencaharian suatu masyarakat sebagai suatu populasi, dapat diketahui tingkat sosial ekonomi masyarakat yang bersangkutan, seperti halnya daerah-daerah lain pada umumnya, Kelurahan Summersari juga mempunyai tingkat pendidikan masyarakat yang beragam untuk lebih jelasnya bisa kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan
Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Malang
2006

Keterangan (Tingkat pendidikan/lulusan)	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
Sekolah dasar (SD)	1216	10,49
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	3425	29,55
Sekolah Menengah Umum (SMU)	3945	34,05
Perguruan Tinggi (PT) S-1 – S-3	1984	17,11
Akademika (D-1 - D-3)	565	4,87
Madrasah	455	3,93
Jumlah	11.592	100

Sumber data : Kantor Kelurahan Summersari, diolah

Tabel 3 memperlihatkan bahwa keseluruhan tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru yang terbanyak adalah Sekolah Menengah Umum (SMU) sebesar 3947 jiwa atau 34,05%, kemudian SMP 3425 jiwa atau sebesar 29,55% dan diikuti dengan perguruan tinggi 1984 jiwa atau sebesar 17,11%. Untuk penduduk yang buta huruf, di Kelurahan Summersari sudah tidak ada lagi.

Tabel 4.4
Data Identitas Penduduk Menurut Mata Pencapaian
Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru Malang
2006

NO.	Mata Pencapaian	Jumlah
1.	Petani	2
2.	Pengusaha sedang / Besar	46
3.	Pengrajin/ Industri Kecil	2
4.	Buruh Bangunan	85
5.	Pedagang	970
6.	Pengangkutan	87
7.	Pegawai Negri Sipil	2180
8.	TNI/ Polri	62
9.	Pensiun (PNS/TNI/Polri)	89
	Total	3523

Sumber : Data Monografi Kelurahan Summersari tahun 2005

Tabel diatas menunjukkan bahwa 13.432 jiwa penduduk, 2 oraang bermata pencapaian sebagai petani, 46 orang bermata pencapaian sebagai pengusaha, 2 orang bermata pencapaian sebagai pengrajin, 85 orang bermata pencapaian sebagai buruh bangunan, dan seterusnya sebagaimana tercantum pada tabel 4.

4.2 KEADAAN PEMERINTAH KELURAHAN SUMBERSARI

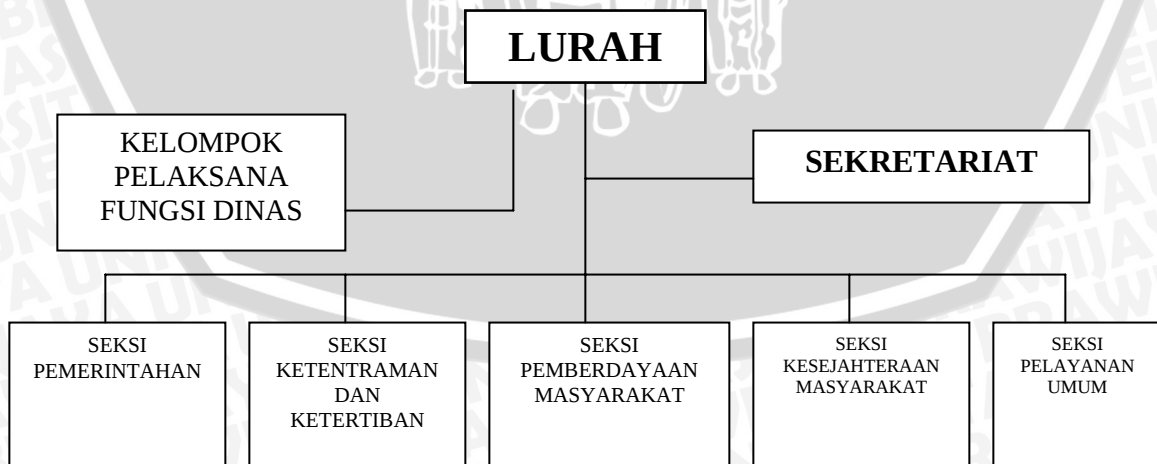
4.2.1 Struktur Organisasi

Pemerintah Kelurahan Sumbersari terdiri dari 15 Rukun Warga (RW) dan 112 Rukuk Tetangga (RT). Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam menjalankan tugas dan fungsinya telah dilengkapi dengan perangkat Kelurahan yang terdiri dari :

1. Kepala Kelurahan
2. Sekretaris Kelurahan
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
5. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
6. Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat
7. Kepala Seksi Pelayanan Umum
8. Staf Kelurahan

Adapun struktur organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2000 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Stuktur Organisasi
Perangkat Daerah Kelurahan
Kota Malang



Sumber : Kelurahan Sumbersari

4.2.2 Tugas dan Fungsi Kerja

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian tersebut berdasarkan Keputusan Camat Lowokwaru Nomor 02 Tahun 2001 adalah sebagai berikut :

1. Lurah, mempunyai tugas yaitu membantu Camat dalam penyelenggaraan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Camat. Untuk melaksanakan tugas tersebut Lurah mempunyai fungsi yaitu :
 - a. Penyelenggaraan pemerintah kelurahan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan serta pelayanan masyarakat.
 - b. Penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
 - c. Pelaksanaan penyelesaian perselisihan antar warga masyarakat yang tidak diserahkan ke Pengadilan
 - d. Pengkoordinasian kelompok kerja fungsi perangkat daerah dan instansi lintas sektoral di Kelurahan
 - e. Penyelenggaraan tugas-tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya
 - f. Penyusunan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Kelurahan
 - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugasnya.
2. Sekretaris Kelurahan, mempunyai tugas menyelenggarakan di bidang administrasi umum meliputi penyusunan perencanaan dan program, kegiatan tata usaha umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan laporan serta

evaluasi pelaksanaan tugas. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris

Kelurahan mempunyai fungsi yaitu :

- a. Penyusunan rencana program kerja dan anggaran serta pengolahan data penyusunan laporan
 - b. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana
 - c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan dan perlengkapan
 - d. Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat dan kearsipan
 - e. Penyiapan data informasi, kepustakaan dan hubungan masyarakat serta inventarisasi
 - f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya
3. Seksi Pemerintahan, mempunyai tugas yaitu melakukan urusan pemerintahan umum, administrasi kependudukan dan registrasi pertanahan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program pembinaan penyelenggaraan pemerintahan
 - b. Pelaksanaan registrasi pertanahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - c. Pelaksanaan administrasi kependudukan
 - d. Pelayanan rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Susunan Keluarga (KSK) dan keterangan penduduk lainnya

- e. Pelaksanaan kerjasama dengan perangkat adrah maupun dengan kelompok masyarakat di bidang penyelenggaraan pembinaan pemerintahan
 - f. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugasnya
 - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya.
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban, mempunyai tugas melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah. Untuk melaksanakan tugas tersebut seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai fungsi :
- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
 - b. Pemantauan keamanan, ketentraman dan ketertiban di wilayah Kelurahan
 - c. Pemantauan terhadap perkembangan dan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan
 - d. Pemberian rekomendasi atas kegiatan keramaian di wilayah Kelurahan
 - e. Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin SIUP dan SITU di wilayah Kelurahan
 - f. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas
 - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, mempunyai tugas melakukan bidang pemberdayaan masyarakat meliputi partisipasi dan swadaya pembangunan kualitas lingkungan dan pemukiman serta perekonomian masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program bidang pemberdayaan masyarakat
- b. Peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan kualitas lingkungan dan pemukiman
- c. Pembinaan dan pengembangan potensi ekonomi masyarakat
- d. Penetapan dan pengembangan produk unggulan Kelurahan
- e. Pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup
- f. Fasilitas pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat
- g. Pembinaan usaha ekonomi dan pengembangan koperasi
- h. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Seksi Kesejahteraan Masyarakat, mempunyai tugas melakukan pembinaan kesejahteraan sosial masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut seksi kesejahteraan masyarakat mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program pembinaan kesejahteraan sosial masyarakat
 - b. Pelaksanaan bantuan sosial, pembinaan olah raga dan kepemudaan serta peningkatan peranan wanita
 - c. Pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat
 - d. Pemantuan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat.
 - e. Pelaksanaan rekomendasi Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTCR)
 - f. Pelaksanaan rekomendasi status sosial masyarakat (GNOTA, Anak Terlantar, Keluarga Prasejahtera dan status sosial lainnya).
 - g. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas
 - h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Seksi Pelayanan Umum, mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut seksi pelayanan umum mempunyai fungsi
- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program bidang pelayanan umum
 - b. Pemberian rekomendasi dan legalisasi surat atau surat keterangan lainnya yang dibutuhkan masyarakat

- c. Pengawasan sarana dan prasarana fasilitas umum di wilayah Kelurahan
 - d. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya.
8. Kelompok Pelaksanan Fungsi Dinas merupakan Kelompok Pelaksanan Fungsi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi perangkat daerah yang secara struktural berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala perangkat daerah yang bersangkutan, sdangkan secara teknis operasional di baah koordinasi Lurah.

Berikut ini tabel yang memuat nama-nama personil/perangkat Kelurahan Sumbersari beserta jabatan dan pangkatnya :

Tabel 4.5
Nama, Jabatan dan Golongan/Pangkat
Aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari
Tahun 2006

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan
1.	Drs. Jaja Jaelani	Penata Tk I (III/d)	Lurah
2.	Drs. Sukanto	Penata Tk I (III/d)	Sekretaris Lurah
3.	Endarwati, B.Sc	Penata Tk I (III/d)	Kasi Kesejahteraan Masyarakat
4.	Drs. Supoyo Guwat	Penata Tk I (III/d)	Kasi Pemerintahan
5.	Hartati Djuwariyah	Penata (III/c)	Kasi Pelayanan Umum
6.	Wiwik Setyowati, Skm	Penata (III/c)	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
7.	Tatok Suwito, SE	Penata Muda Tk I (III/b)	Staf
8.	Sri Ernawati, SH	Penata Muda (III/a)	Kasi ketentraman dan ketertiban
9.	Eko Rodi Irawan	Pengatur Tk I (II/d)	Staf

Sumber : Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru

4.3 DATA FOKUS

4.3.1 Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sumbersari

4.3.1.1. Jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari

Didalam pemerintahan , Pelayanan Publik adalah hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian penuh dari aparat pemerintahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, karena menyangkut kepentingan umum atau masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang dilayani oleh Kantor Kelurahan Sumbersari antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.6
Jenis Pelayanan di Kelurahan Sumbersari
Tahun 2006

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1.	KTP	442	43,37
2.	KK	97	9,11
3.	SKKB	67	6,14
4.	Surat Pindah Datang	79	7,33
5.	Surat Pindah Keluar	38	3,27
6.	Surat Ijin Bangunan	6	0,1
7.	Nikah	84	7,82
8.	Kelahiran	48	4,26
9.	Kematian	20	1,48
10.	Surat Ijin Riset/ Survey	14	0,89
11.	Surat Model C/ Tunjangan	34	2,87
12.	Domisili	41	3,56
13.	Legalisasi	33	2,77
14.	Surat Ijin Keramaian	8	0,3
15.	Surat Keterangan Tidak Mampu	30	2,47
16.	Surat Keterangan Penghasilan	11	0,59
17.	Surat Keterangan Keringanan Biaya	23	1,68
18.	Surat Keterangan Belum Menikah/ Bekerja	11	0,57
19.	Surat Keterangan/ Pernyataan	7	0,2
20.	Surat Penundaan SPP	8	0,3

21.	Surat Keterangan Nama	7	0,2
22.	Kartu JPS	7	0,2
23.	Surat Keterangan Lain-lain.	7	0,49
	jumlah	1125	100

Sumber data : Kantor Kelurahan Sumbersari

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan di Kelurahan Sumbersari bermacam-macam, pada tabel 6 telah disebutkan ada 23 jenis pelayanan. Jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kelurahan Sumbersari sebanyak 1125 orang. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat paling banyak membutuhkan pelayanan kependudukan seperti pengurusan KTP sebanyak 442 dan Kartu Keluarga sebanyak 97 orang, hal ini dikarenakan hampir setiap hari ada masyarakat yang membutuhkannya.

4.3.1.2 Keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari

Sejalan dengan cepatnya dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan dan tuntutan masyarakat. Untuk mengimbangi laju perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang demikian cepat diperlukan pemerintahan yang akomodatif, responsive, dan sensitive terhadap kepentingan yang sangat bervariasi. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan aparatur pemerintah Kelurahan yang professional dan menguasai bidangnya.

Adapun pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kelurahan Sumbersari pada saat ini sudah banyak sekali terjadi penyempurnaan-penyempurnaan guna

mencapai pelayanan prima banyak menjadi tuntutan dari masyarakat sebagai pihak yang sangat berkepentingan dengan berbagai pelayanan dari pemerintah .

Hal senada diungkapkan oleh kepala Kelurahan Summersari bahwa:

“Aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai pelayanan yang memuaskan sesuai dengan apa yang dikehendaki masyarakat dan juga sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah” (Hasil wawancara dengan kepala Kelurahan Summersari Bapak Drs. Jaja Jaelani tgl 5 Juni '06 pkl 10.00 di ruang kerja).

Dengan memperhatikan pernyataan dari kepala Kelurahan Summersari tersebut maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik yang diberikan oleh kantor Kelurahan Summersari ini terus diusahakan sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Hal ini banyak dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan jalan menyederhanakan berbagai macam system dan prosedur yang selama ini cukup panjang dan berbelit-belit. Selain itu pelayanan yang diberikan juga dilakukan dengan secepat mungkin, dimana dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang sifatnya perijinan atau pelayanan-pelayanan lain yang sederhana, dilakukan dalam waktu tidak lebih dari 15 menit untuk satu pelayanan. Apabila ada banyak sekali pelayanan yang harus dilayani disatu meja, maka meja yang lain akan membantu menyelesaikannya, sehingga para pemohon pelayanan tidak akan menunggu terlalu lama untuk dilayani. Selain itu untuk pelayanan yang sifatnya sangat mendesak dan harus segera dilayani, kantor Kelurahan Summersari ini siap melayani 24 jam.

4.3.2 Upaya Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

4.3.2.1. Penetapan Pedoman Pelayanan

A. Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan pada umumnya melalui prosedur atau persyaratan tertentu yang harus dilalui atau dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut menyangkut tertib administrasi dan tertib pelayanan.

Prosedur pelayanan di Kelurahan Sumber Sari pada umumnya sama dengan kelurahan-kelurahan lainnya, yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kelurahan harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kelurahan sangatlah bervariasi, misalnya masyarakat yang akan mengurus:

1. Ijin Keramaian, syarat yang harus dipenuhi adalah : pengantar RT / RW sekaligus menerangkan kegiatan yang akan dilaksanakan misalnya layar tancap, dangdut, dan sebagainya beserta jumlah orang yang diundang dan kemudian akan disetujui oleh Lurah. Dengan adanya surat ijin tersebut disamping masalah keamanan sudah ditangani oleh Hansip setempat maka Kelurahan akan memberikan bantuan dengan mendatangkan Babinsa dan Babinmas yang bertugas memantau jalannya kegiatan.

2. Bersih diri, surat keterangan bersih diri ini diantaranya digunakan untuk anak yang akan masuk TNI / Polri. Surat keterangan tersebut meliputi surat keterangan bersih lingkungan yang di dalamnya menerangkan bahwa orang tua yang bersangkutan tidak terlibat partai terlarang.
3. Adat istiadat, surat keterangan mengenai adat istiadat ini dipergunakan untuk melamar pekerjaan, pindah tempat dan sebagainya. Surat ini menerangkan bahwa yang bersangkutan tidak pernah berurusan dengan pihak kepolisian. Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian urusan ini kurang lebih sekitar 10 menit.
4. Kartu keluarga, syarat yang harus dipenuhi adalah : pengantar RT dan RW, menyertakan Kartu Keluarga lama bagi warga setempat (bukan pendatang), dan bagi warga baru (pindahan) wajib membawa surat keterangan pindah dari tempat lama/ daerah asal yang diketahui oleh Lurah / Camat setempat. Sedangkan waktu yang dibutuhkan Pemerintah Kelurahan untuk memproses kartu keluarga ini hanyalah sekitar 15 menit dan dengan biaya yang sukarela.
5. Kelahiran, untuk kepengurusannya dibutuhkan beberapa persyaratan yaitu: pengantar dari RT/ RW, surat keterangan lahir dari bidan atau dokter, Kartu Keluarga asli untuk menambahkan nama anggota keluarga baru, foto copy surat nikah orang tua, KTP orang tua. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam mengurus jenis pelayanan ini adalah 15 menit dengan biaya sukarela.
6. Nikah, syarat yang harus dipenuhi adalah : pengantar RT / RW, foto copy Kartu Keluarga, KTP dan akte kelahiran kedua calon mempelai masing-masing

sebanyak 2 lembar. Dan untuk akte kelahiran apabila tidak ada bisa diganti dengan surat keterangan kelahiran dari Kelurahan. Syarat selanjutnya yaitu membawa pas photo hitam putih ukuran 3x3 cm sebanyak 6 lembar, melampirkan surat cerai / kematian asli bila calon pengantin janda / duda cerai atau janda / duda mati, serta melampirkan berkas pindah nikah dari calon suami / istri dari tempat asal yang dilengkapi dengan rekomendasi pindah nikah dari KUA Kecamatan setempat. Dan menyertakan pas photo calon suami / istri ukuran 3x3 sebanyak 5 lembar. Khusus untuk calon pengantin putri ditambah dengan foto copy kartu imunisasi TT. Apabila calon pengantin adalah anak pertama maka harus melampirkan foto copy surat nikah orang tua. Untuk menyelesaikan kepengurusan kepentingan tersebut diperlukan waktu kurang lebih satu hari dengan biaya yang bersifat sukarela.

7. Kematian, syarat yang harus dipenuhi : pengantar RT / RW, surat keterangan kematian dari Rumah Sakit (kalau ada), KTP yang bersangkutan (yang meninggal dunia), serta Kartu Keluarga asli untuk dicoret nama warga yang meninggal dengan membubuhkan tanggal kematian. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam kepengurusan kepentingan ini adalah kurang lebih 10 menit dengan biaya yang bersifat sukarela.
8. KTP, dalam pembuatannya syarat yang harus dipenuhi yaitu : pengantar dari RT dan RW, pas photo 2x3 sebanyak 4 lembar, foto copy Kartu Keluarga sebanyak 2

lembar serta yang bersangkutan harus melunasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan wajib melampirkan:

- a. KTP lama bagi yang mengurus perpanjangan.
- b. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian bila ternyata KTP yang bersangkutan hilang.
- c. Surat pernyataan belum pernah memiliki KTP bagi pemula.
- d. Foto copy surat pindah yang diketahui RT dan RW (baru) bagi pendatang.

Apabila syarat tersebut telah dipenuhi maka pihak Kelurahan akan memprosesnya dan jika tidak ada hambatan maka pembuatan KTP tersebut hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit. Sedangkan biaya yang harus dikeluarkan bersifat sukarela.

9. Pindah tempat, syarat yang harus dipenuhi adalah : pengantar RT / RW, photo 3x4 sebanyak 4 lembar, Kartu Keluarga asli dan KTP untuk dicabut Kelurahan asal dalam hal ini adalah Kelurahan Sumbersari. Sedangkan lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus kepentingan ini adalah kurang lebih selama 15 menit dengan biaya yang bersifat terbuka.
10. Pendatang, syarat yang harus dipenuhi diantaranya : surat pindah dari tempat asal yang diketahui Lurah / Camat asal dan setelah sampai ditempat baru harus membawa surat pengantar dari RT / RW sebelum diteruskan ke Lurah. Setelah diproses maka secara otomatis yang bersangkutan harus membuat KTP baru.

Sedangkan waktu yang diperlukan dalam kepengurusan kepentingan ini adalah sekitar 15 menit dengan biaya sukarela.

11. Kredit (pengajuan kredit), syarat yang harus dipenuhi adalah : pengantar RT / RW, foto copy sertifikat sesuai nama yang mengajukan kredit (peminjam), blanko dari Bank untuk diketahui Lurah, SPPT PBB asli/foto copy tahun berjalan dan dilengkapi dengan KTP dan Kartu Keluarga yang bersangkutan. Lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus kepentingan ini adalah kurang lebih 15 menit dengan biaya sukarela.
12. Surat keterangan ahli waris, syarat yang harus dipenuhi adalah : membawa surat kematian orang tua dan kemudian diadakan pembagian hak atas tanah yang harus benar-benar jelas. Biasanya pembagian ini berdasarkan musyawarah dari ahli waris yang dibantu oleh pihak Kelurahan. Selanjutnya pihak Kelurahan meninjau ke lapangan sekaligus mengadakan pengukuran tanah dan apabila sudah tidak ada permasalahan maka pihak Kelurahan barulah membuat surat keterangan ahli waris yang disahkan oleh Camat. Untuk menyelesaikan kepengurusan kepentingan tersebut dibutuhkan waktu relatif lama yaitu sekitar 2 samapai 4 hari dan memerlukan biaya yang lebih mahal.
13. Surat keterangan asal usul, syarat yang diperlukan antara lain : pengantar RT / RW, KTP, Kartu Keluarga, dan data orang tua. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kepentingan/urusan tersebut adalah sekitaar 10 menit dengan biaya yang bersifat sukarela.

14. Domisili usaha, diperlukan oleh pemilik toko/usaha yang bukan penduduk Kelurahan Summersari tetapi mempunyai usaha/bekerja di Summersari. Surat ini biasanya dibutuhkan untuk pengajuan kredit, pengurusan ijin usaha, dan sebagainya.
15. Domisili Partai, digunakan untuk memenuhi persyaratan pendaftaran partai. Syarat yang diperlukan yaitu : pernyataan tidak keberatan pemilik rumah yang tempatnya digunakan untuk kantor Partai.
16. Lanjut usia, kepengurusan kepentingan ini hampir sama dengan surat keterangan tidak mampu. Hal ini dimaksudkan agar seseorang mendapatkan keringanan misalnya dalam berobat dan beberapa keperluan lainnya.
17. Keterangan kelahiran, surat keterangan ini berbeda dengan surat kelahiran. Surat kelahiran digunakan bagi mereka yang baru lahir sedangkan surat keterangan kelahiran digunakan bagi mereka yang ketika lahir tidak memiliki / belum membuat surat / akte kelahiran. Biasanya pembuatan surat keterangan kelahiran ini digunakan bagi mereka yang akan bekerja keluar / TKI, TNI / Polri dan sebagainya.

Dari beberapa contoh persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat ketika mengurus kepentingan di Kelurahan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan untuk mengawali kepengurusan kepentingan di Kelurahan haruslah membawa pengantar dari RT / RW setempat. Apapun jenis pelayanan yang diberikan syarat utamanya adalah pengantar RT / RW. Hal ini disebabkan oleh faktor / pertimbangan

diantaranya dengan adanya pengantar RT / RW maka Kelurahan akan lebih terbantu / tertolong dalam mendapatkan data yang lebih akurat.

Untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Kelurahan Sumbersari yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 4.7
Persepsi Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan
Kelurahan Sumbersari
Tahun 2006

No.	Penilaian Masyarakat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Mudah	22	85
2.	Sedang	8	15
3.	Sulit	-	-
	Jumlah	30	100

Sumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Kelurahan Sumbersari

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Kelurahan Sumbersari adalah mudah dalam artian yang wajar walaupun ada 8 orang masyarakat yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan di Kelurahan Sumbersari dalam taraf sedang.

B. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dikenakan oleh Kelurahan Sumbersari kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak ditentukan, hal tersebut tergantung pada masing-masing orang. Ini dikarenakan menyangkut tingkat pendapatan dan kemampuan setiap orang berbeda-beda. Pihak Kelurahan tidak memasang harga mati untuk sebuah pelayanan tetapi mereka memungut dari masyarakat secara sukarela

atau semampunya. Hal ini diungkapkan oleh Staff Kelurahan Summersari Bp. Drs.

Sukanto kepada peneliti, bahwa :

“ Biaya – biaya pelayanan yang dipungut ole Kelurahan Summersari untuk semua jenis pelayanan dipungut secara sukarela atau sesuai dengan kemampuan masyarakat. Ada masyarakat yang mau membayar dengan sukarela/ semampunya dan ada juga yang tidak membayar. Namun ada kalanya masyarakat bersikap cenderung kurang ramah, hal ini biasanya dilakukan oleh kalangan menengah keatas, yang bahkan sering tidak mau membayar. Walaupun demikian aparat menyadari kalau setiap masyarakat yang datang kemari memiliki sifat dan kemampuan yang berbeda-beda. Sehingga aparat tidak memaksa jika ada yang tidak membayar.” (Wawancara dengan Bapak Drs. Sukanto Tgl 5 juni 2006 pukul 10.00 wib diruang kerjanya).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Biaya yang dipungut/ diterima oleh aparatatur Pemerintah Kelurahan Summersari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara sukarela / semampunya, akan tetapi juga dibutuhkan adanya kerjasama dari pihak yang melayani dan pihak yang dilayani, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada masing-masing pihak dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Sedangkan penilaian masyarakat terhadap biaya pelayanan di Kelurahan Summersari dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 4.8
Penilaian Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan
Kelurahan Summersari
Tahun 2006

No.	Penilaian Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Murah	20	70
2.	Sedang	10	30
3.	Mahal	-	-
		30	100

Sumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Kelurahan Summersari

Dari tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa ada 10 orang mengatakan bahwa biaya yang dipungut aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari adalah murah dalam arti dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, karena Pemerintah Kelurahan Sumbersari memungut biaya secara sukarela atau semampunya sehingga tidak memberatkan masyarakat, sedangkan 10 orang menyatakan biaya yang dipunut Pemerintah Kelurahan Sumbersari adalah sedang, artinya tidak terlalu memberatkan.

C. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan Sumbersari dapat dilihat dari banyaknya waktu yang digunakan menyelesaikan urusan yang dibutuhkan warga masyarakat. Lebih cepat waktu yang digunakan suatu urusan berarti mutu pelayanan dapat dikatakan baik. Dengan demikian cepat atau lambatnya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masing-masing jenis pelayanan tergantung pada kemampuan aparatur pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan. Selain itu setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan harus selalu harus selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan satu pelayanan di Kelurahan Sumbersari dapat diketahui melalui pernyataan berikut ini oleh Staff Kelurahan Sumbersari :

“ Untuk ketepatan waktu pelayanan, aparaturnya pemerintah Kelurahan Summersari selama ini selalu berusaha menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Setiap kali ada yang membutuhkan pelayanan, kami langsung menangani dan menyelesaikannya di hari itu juga. Seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan surat-surat lainnya. Untuk lama penyelesaiannya rata-rata antara 10 sampai 20 menit.” (Wawancara dengan Bp. Drs. Supoyo Guwat Tanggal 5 juni 2006 pukul 10.00 di ruang kerjanya).

Pernyataan staff diatas mengenai waktu penyelesaian pelayanan, sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu warga Kelurahan Summersari yang menggunakan jasa pelayanan di kantor Kelurahan Summersari, yaitu :

“Cepatnya waktu pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari ini dapat terbilang cukup cepat, karena pelayanan yang diberikan pada saya hanya membutuhkan waktu tidak kurang dari 15 menit untuk pengurusan KTP seperti yang saya lakukan saat ini.”(Wawancara dengan Ibu Jannah 05 juni 2006 pkl 11.00 wib di Kantor Kelurahan Summersari).

Berikut data mengenai penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan Kantor Kelurahan Summersari mengenai ketepatan waktu pelayanan di Kelurahan Summersari dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini :

Tabel 4.9
Penilaian Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
Kelurahan Summersari
Tahun 2006

No.	Penilaian Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Cepat	25	83
2.	Sedang	5	17
3.	Lambat	-	-
	Jumlah	30	100

Sumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Kelurahan Summersari

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa masyarakat sebanyak 25 orang sebagai responden atau sebesar 83% masyarakat Kelurahan Sumbersari sebagai pengguna jasa pelayanan kantor Kelurahan Sumbersari menilai bahwa pelayanan yang diberikan adalah cepat atau dengan kata lain tidak terlambat atau berbelit-belit sehingga tidak membutuhkan waktu lama. Namun 5 orang responden atau 17% masyarakat Kelurahan Sumbersari yang menggunakan jasa pelayanan Kelurahan Sumbersari mengatakan bahwa kecepatan pelayanan di Kelurahan Sumbersari dalam melayani masyarakat adalah sedang. Akan Tetapi walaupun pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari sudah dinilai cukup baik, hal ini harus tetap dipertahankan dan bila perlu harus lebih ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan yang berkualitas sehingga memberi kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Sumbersari .

4.3.2.2 Pemanfaatan Sarana dan Prasaran Secara Optimal

A. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Demi meningkatkan mutu pelayanan, maka diperlukan penunjang kelancaran operasional sehari-hari, untuk itu perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai baik itu untuk kepentingan organisasi maupun masyarakat pengguna jasa organisasi/ instansi. Hal yang berkaitan dengan sarana dan prasarana kantor ini dapat berupa peralatan kantor dan bangunan.

Penyediaan peralatan kantor yang memadai dan mendukung kegiatan kerja pegawai Kelurahan Sumbersari ini sangat berguna untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena dengan sarana yang memadai secara otomatis akan mempermudah, memperlancar dan mempercepat proses penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Tabel berikut ini akan menggambarkan peralatan kerja yang tersedia di Kelurahan Summersari, antara lain:

Tabel 4.10
Daftar Peralatan Kerja Kelurahan Summersari
Tahun 2006

No.	Jenis Peralatan Kerja	Jumlah (Buah)	Kondisi
1.	Mesin Ketik	4	Baik
2.	Komputer	1	Baik
3.	Printer	1	Baik
4.	Telepon	2	Baik
5.	Radio Telekomunikasi	1	Baik
6.	Mesin Hitung	1	Baik
7.	Meja Kerja	10	Baik
8.	Kursi Kerja	20	Baik
9.	Meja Kursi Tamu	1	Baik
10.	Lemari	4	Baik
11.	Kardek	2	Baik
12.	Ruang Data	1	Baik
13.	Ruang Rapat	1	Baik
14.	Ruang Lurah	1	Baik
15.	Ruang Seklur	1	Baik
16.	Ruang BKM (Badan Keswadayaan Masyarakat)	1	Baik
17.	Balai Pertemuan	1	Baik
18.	Ruangan Serba Guna	1	Baik
19.	Kendaraan Dinas Roda 2	2	Baik
20.	Kendaraan Dinas Roda 4	-	Baik
21.	Lain-lain	2	Baik

Sumber: Monografi Kelurahan Summersari

Dari tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa peralatan kantor yang tersedia di kantor Kelurahan Summersari sudah terbilang lengkap dengan kondisi yang baik

pula. Sehingga peralatan yang ada dapat menambah kenyamanan baik bagi aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari maupun bagi masyarakat yang dapat untuk mencari pelayanan. Kondisi prasarana kantor yang berupa gedung tidak juga menjadi masalah karena kondisinya masih sangat bagus. Hal ini disebabkan gedung yang ada dibangun dengan 2 lantai sehingga kantor Kelurahan Summersari menjadi semakin luas yang tentunya akan menambah keleluasaan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya serta memberi kenyamanan bagi masyarakat yang berkepentingan dengan Kelurahan Summersari. Bagi aparatur kelengkapan sarana dan prasarana ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari dalam melaksanakan tugasnya juga dalam melayani masyarakat yang datang.

B. Fasilitas Pelayanan

Untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparatur perlu ditunjang dengan fasilitas yang memadai pula. Hal ini dibutuhkan demi kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan juga baik aparatur yang melayani masyarakat. Disamping sarana kerja seperti yang telah disebutkan diatas, ada jenis lain sarana yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan yaitu fasilitas pelayanan.

Adapun fasilitas pelayanan yang dimaksud disini adalah suatu fasilitas yang bisa dipakai dan dinikmati oleh masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan, seperti pelayanan yang cukup aman dan tertib yakni adanya meja

pelayanan yang cukup untuk penerimaan surat atau berkas permohonan. Selain itu juga adanya fasilitas lain seperti ruang tunggu, fasilitas ibadah, fasilitas kamar kecil dan lain-lain.

Fasilitas pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Summersari ini sudah cukup memadai, fasilitas tersebut diantaranya :

1. Ruang tunggu
2. Ruang tamu
3. Kamar kecil
4. Mushollah
5. Tempat parkir

4.3.2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

A. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai

Pemerintah Kelurahan merupakan perangkat pemerintah dibawah Kecamatan. Kelurahan juga merupakan sektor terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Aparatur yang cakap dan handal serta bertanggung jawab adalah modal yang sangat diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Kelurahan Summersari sudah sepatutnya memiliki pegawai yang cakap, handal dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Tanggung jawab adalah hal yang perlu dan wajib dimiliki oleh aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari dalam melaksanakan tugasnya, hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kasi Pemerintahan, yaitu :

“ Pegawai-pegawai yang ada di kantor Kelurahan Summersari ini sudah cukup bertanggung jawab terhadap perkejaan mereka masing-masing. Selain bertanggung jawab terhadap tugasnya, mereka juga memiliki tanggung jawab moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap ada masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, para aparat langsung melayani dan tidak menunda-nunda pekerjaannya. Jarang sekali terlihat aparat yang dengan sengaja menunda apa yang harus mereka kerjakan.”
(Wawancara dengan bapak Drs. Supoyo Guwat tanggal 8 juni 2006 pukul 10.00 di ruang kerjanya)

Dari apa yang diungkapkan oleh Kasi Pemerintahan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum pegawai di kantor Kelurahan Summersari memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya. Namun hal yang perlu ditingkatkan disini yaitu berkenaan dengan kesiapan mereka ditempat dalam menjalankan tugas pelayanan dalam artian tidak meninggalkan pekerjaan untuk kepentingan diluar instansi pada jam kerja maupun dalam hal ketepatan mereka tiba dikantor sesuai jam kerja.

Hal ini diungkapkan oleh warga masyarakat mengenai tanggung jawab aparat dalam melaksanakan tugas, yaitu:

“Untuk tanggung jawab pegawai saya rasa aparatur di Kelurahan Summersari sudah cukup bertanggung jawab hanya saja terkadang ketika jam kantor belum habis ada aparatur yang tidak berada ditempat ketika dibutuhkan” (Wawancara dengan Ibu Zubaidah tanggal 5 Juni 2006 pkl 12.00 wib di kantor Kelurahan Summersari)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa ada pegawai yang masih kurang bertanggung jawab dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu perlu diberikannya motivasi dari atasan serta masukan-masukan untuk para pegawa yang kurang bertanggung jawab agar lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dan hal tersebut harus dimulai dari diri pegawai itu

sendiri, agar para aparaturnya memiliki kesadaran dan kemauan yang kuat untuk melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sehingga tidak ada pihak yang nantinya merasa dirugikan.

B. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan, sikap lain yang harus dimiliki oleh pegawai selain bertanggung jawab pada tugas yang diemban, juga harus memiliki sikap dan tingkah laku yang dapat diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan Kantor Kelurahan. Sikap dan tingkah laku yang harus dimiliki adalah kesopanan dan keramahan pegawai Kelurahan Summersari. Mengingat bahwa pemerintah Kelurahan merupakan pemerintah yang berada di garis terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga aparaturnya pemerintah Kelurahan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, penampilan bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam rangka meningkatkan kesopanan dan keramahan pegawai berikut ini pernyataan dari kepala Kelurahan Summersari, yaitu:

“Upaya yang dilakukan pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan mutu pelayanan, terkait dengan tingkat kesopanan dan keramahan pegawai adalah dengan terus menerus memberi himbauan kepada para aparaturnya agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik karena hal ini secara tidak langsung membangun image yang baik di masyarakat. Namun apabila ada pegawai yang bersifat kurang sopan maupun kurang ramah, maka sebagai Kepala Lurah atau sebagai pimpinan saya akan melakukan pendekatan kepada pegawai tersebut dan memberi pengertian bahwa sikap

yang ramah dan sopan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa adalah penting walau kami bukanlah perusahaan jasa tetapi hal ini berkaitan dengan citra Kelurahan Sumbersari sebagai instansi pemerintah .”(Wawancara dengan Bapak Drs Jaja Djaelani tanggal 5 Juni 2006 pukul 11.00 wib di kantor Kelurahan)

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya peningkatan kesopanan dan keramahan pelayanan oleh para aparatur Kelurahan Sumbersari secara umum sudah cukup baik. Hal ini senada dengan penilaian masyarakat terhadap tingkat kesopanan dan keramahan aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari yang ditampilkan pada tabel 11 berikut ini :

Tabel 4.11
Penilaian Masyarakat terhadap
Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai
Kelurahan Sumbersari
Tahun 2006

No.	Penilaian Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sopan	17	57
2.	Cukup Sopan	13	43
3.	Kurang Sopan	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Kelurahan Sumbersari

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden sebanyak 17 orang atau sebanyak 57% menilai bahwa sikap para aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari sopan dalam melayani masyarakat, sedangkan 13 orang responden atau sebanyak 43% menilai pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari adalah cukup sopan. Dalam artian bahwa pegawai Kelurahan Sumbersari tersebut memiliki sikap dan tingkah laku yang sopan dan ramah terhadap warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dari uraian tersebut diatas dapat diketahui bahwa peningkatan kesopanan dan keramahan serta tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor pendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat terjadi karena upaya pelayanan lebih difokuskan pada kepuasan pelanggan sehingga dengan adanya sikap ramah, sopan, bertanggung jawab dan tepat dalam memberikan pelayanan maka masyarakat akan lebih menghargai kepada aparat pemerintah Kelurahan sehingga tidak muncul lagi adanya penilaian yang negatif dari warga masyarakat mengenai hal tersebut.

C. Strategi Peningkatan Pelayanan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kelurahan Summersari membuat beberapa strategi yang dianggap cocok dan relevan diterapkan pada tingkat kelurahan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Penerapan strategi pelayanan tersebut diungkapkan oleh Kepala Kelurahan Summersari ;

“ Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Summersari adalah dengan membuat beberapa strategi pelayanan agar nantinya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat dan puas. Strategi tersebut antara lain dengan mempercepat pelayanan, mempermudah prosedur pelayanan, tidak memungut biaya dan pelayanan yang diberikan bisa dilakukan 24 jam dengan syarat pelayanan yang dibutuhkan tersebut sifatnya mendesak.” (Wawancara dengan Kepala Kelurahan Summersari Bapa Jaja Jaelani tanggal 5 Juni 2006 pukul 11.00 di kantor Kelurahan Summersari)

Strategi peningkatan pelayanan yang disebutkan dalam hasil wawancara tersebut antara lain :

1. *Penyederhanaan dan penyempurnaan prosedur pelayanan yang telah ada*

Dimana masyarakat yang berhubungan dengan Kelurahan akan dilayani dengan prosedur-prosedur yang sangat mudah dan sangat sederhana, dimana dalam mengurus berbagai macam perijinan masyarakat hanya memerlukan adanya surat pengantar RT dan juga Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang bersangkutan.

2. Penghapusan biaya-biaya beberapa macam pelayanan yang bersifat perijinan dan surat-surat keterangan dan lain-lain

Untuk biaya pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Summersari ini tidak ditarik biaya dan apabila ada biaya hanya bersifat sukarela atau hanya karena yang bersangkutan harus mengganti biaya cetak dari blanko pelayanan seperti blanko Kartu Keluarga. Hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Kelurahan Summersari.

3. Pelayanan-pelayanan yang siap dilayani dalam waktu 24 jam

Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Summersari ini adalah cukup cepat dimana tiap satu pelayanan yang sudah lengkap syarat-syaratnya akan diselesaikan maksimal dalam waktu 15 menit, dan pelayanan ini dilakukan selama 24 jam meskipun dengan catatan pelayanan tersebut bersifat mendesak. Hal ini sudah sangat baik, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan dari Kantor Kelurahan ini tidak perlu khawatir apabila ia memerlukan pelayanan dari Kelurahan apabila dalam keadaan mendesak, karena kapanpun aparat Kelurahan ini akan siap melayani setiap keperluan.

Selain itu, apabila dalam keadaan banyak sekali pelayanan yang harus dilayani disalah satu meja, maka meja-meja atau aparatur yang lain akan membantu untuk menangani pelayanan yang diperlukan atau bisa dikatakan *semi one stop service*. Hal ini dilakukan supaya pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat tidak terlalu menumpuk disatu meja, sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih cepat meskipun banyak yang harus dilayani.

4.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Upaya Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

4.3.3.1 Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun nonformal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang. Pendidikan formal dan nonformal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokoknya yang ditentukan oleh sejauh mana mereka bisa menggabungkan antara pendidikan formal dengan pendidikan nonformal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya.

Hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh Kelurahan Summersari, yaitu :

“Pendidikan formal dan non formal sangat bermanfaat dan berpengaruh sekali terhadap mutu pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari, dengan pendidikan tersebut baik itu pendidikan formal maupun non formal, maka aparatur pemerintah Kelurahan dapat menerapkan ilmu yang mereka miliki tersebut untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan baik.” (Wawancara dengan Bapak Drs. Jaja Jaelani tanggal 5 Juni 2006 pukul 11.00 WIB di ruang kerjanya).

Adapun tingkat pendidikan baik formal maupun non formal para aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari dapat dilihat pada tabel 12 ini :

Tabel 4.12
Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah
Kelurahan Summersari
Tahun 2006

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Drs. Jaja Jaelani	Lurah	Perguruan Tinggi
2.	Drs. Sukanto	Sekretaris Lurah	Perguruan Tinggi
3.	Endarwati, B.Sc	Kasi Kesejahteraan Masyarakat	Perguruan Tinggi
4.	Drs. Supoyo Guwat	Kasi Pemerintahan	Perguruan Tinggi
5.	Hartati Djuwariyah	Kasi Pelayanan Umum	SMEA
6.	Wiwik Setyowati, Skm	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	Perguruan Tinggi
7.	Tatok Suwito, SE	Staf	Perguruan Tinggi
8.	Sri Ernawati, SH	Kasi ketentraman dan ketertiban	Perguruan Tinggi
9.	Eko Rodi Irawan	Staf	STM

Sumber : Kelurahan Summersari Kecamatan Lowokwaru

Dengan memperhatikan tabel 12 diatas, maka dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan formal dari aparatur Pemerintah Kelurahan ini sudah cukup memadai karena rata-rata pendidikan terakhir aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari adalah perguruan tinggi. Apabila kita lihat dari volume pekerjaan yang ada dan harus ditanganinya, maka pendidikan yang dimiliki oleh aparatur sudah sesuai.

4.3.3.2 Disiplin Pegawai

Disiplin adalah bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan dengan lingkungan.

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaan itu.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan atau pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja dan perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil yang sesuai dengan kepentingan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa disiplin waktu tidak ada

manfaatnya. Oleh karena itu pendisiplinan tidak dapat dilakukan setengah-setengah melainkan harus serentak kedua-duanya.

Mengenai kedisiplinan aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari ini sudah cukup baik, hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Kelurahan Sumbersari, yaitu :

“Kedisiplinan aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari ini sudah dapat dikatakan baik. Kalaupun ada yang datang terlambat pasti mereka dikenai teguran, dan apabila ada yang kerja hanya setengah hari kerja langsung pulang, semua itu dikarenakan pegawai tersebut praktek kerja dilapangan/ turun lapangan seperti di kecamatan ataupun di pemerintah Kota dan itupun juga karena tugas dari atasan.” (Wawancara dengan Bapak Drs. M. Rabidin tanggal 5 Juni 2006 pukul 11 di ruang kerjanya).

4.3.4 Kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pemerintah Kelurahan Sumbersari seringkali dihadapkan dengan kendala-kendala dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala-kendala tersebut seringkali menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat dan kenyamanan para pengguna jasa kantor Kelurahan Sumbersari. Kendala-kendala tersebut diantaranya :

4.3.4.1 Kendala Internal

Kendala internal merupakan kendala atau hambatan yang berasal dari lingkungan di dalam perusahaan atau organisasi itu. Kendala internal yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Sumbersari diantaranya adalah :

1. Keterbatasan Anggaran

Anggaran merupakan masalah yang seringkali dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Summersari, hal ini dikarenakan keterbatasan dana yang ada. Keterbatasan dana merupakan masalah serius yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Summersari, dapat dikatakan serius karena di satu sisi kebutuhan yang harus dipenuhi sangat banyak dan disisi lain anggaran yang ada tidak mencukupi semua kebutuhan yang ada. Kebutuhan-kebutuhan tersebut diantaranya untuk kebutuhan operasional Pemerintah Kelurahan Summersari apabila ada kegiatan di lapangan. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Kelurahan Summersari ;

“ Anggaran merupakan kendala yang kerap kali dihadapi di kelurahan summersari, hal ini terjadi tidak saat ini saja, sebelum saya juga mengalami hal yang sama. Sehingga banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kelurahan Summersari dana operasionalnya diambil dari bantuan administrasi yang diperoleh dari warga yang berkepentingan dengan kelurahan.” (Wawancara dengan Bp. Drs. Jaja Jaelani Pukul 12.00 wib pada 5 Juni 2006 di Ruang kerjanya).

Dari pernyataan kepala Kelurahan Summersari tersebut dapat diketahui bahwa di Kelurahan Summersari memiliki kendala keterbatasan dana, sehingga untuk memenuhi kebutuhan operasional Kelurahan dananya diambil dari kas Kelurahan sendiri ditambah dengan dana hasil sumbangan sukarela masyarakat yang memiliki kepentingan dengan kantor Kelurahan Summersari. Kebutuhan-kebutuhan tersebut antara lain:

1. Biaya transportasi untuk tugas lapangan
2. Perbaikan sarana dan prasarana

3. Pembelian perlengkapan kantor
4. Kegiatan-kegiatan incidental

2. Kendala Sarana transportasi

Guna mendukung kelancaran tugas dari Pemerintah Kelurahan Summersari khususnya yang berkenaan dengan tugas luar, misalnya mengambil KTP yang telah selesai di proses di Kecamatan, foto copy, peninjauan-peninjauan ataupun penyuluhan-penyuluhan tentunya memerlukan sarana transportasi. Hal inilah yang saat ini menjadi kendala bagi Kelurahan Summersari karena di Kelurahan tersebut alat transportasi untuk kepentingan dinas yang ada jumlahnya terbatas sehingga untuk keperluan tersebut (pegawai Kelurahan Summersari) harus menggunakan kendaraan umum yang sebenarnya dari segi waktu dan biaya kurang efektif dan efisien. Dari segi waktu akan memakan waktu yang cukup lama dan dari segi biaya juga akan terjadi pemborosan karena harus mengeluarkan biaya transportasi.

Untuk menghindari adanya pemborosan yang terlalu berlebihan Pemerintah Kelurahan mensiasatinya dengan meminjam kendaraan pribadi milik pegawai yang saat itu tidak digunakan. Itu saja anggaran untuk uang bensin tidak ada. Dan untuk keperluan-keperluan luar yang jaraknya tidak terlalu jauh, seringkali pegawai Kelurahan Summersari menggunakan sepeda “ontel”. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Summersari yaitu :

“ Masalah alat transportasi memang menjadi kendala kami sampai saat ini Mas. Hal ini disebabkan terbatasnya jatah/porsi alat transportasi untuk Kelurahan dari Pemkot. Dan yang mendapatkan jatah terbanyak hanyalah sampai di tingkat Kecamatan. Kami berharap Pemkot bisa membantu kami

untuk mengatasi permasalahan ini, karena keperluan yang kami kerjakan lebih banyak dibandingkan dengan sarana yang tersedia.” (Wawancara dengan Ibu Hartati Djuwariah tanggal 6 Juni 2006).

Dari penjelasan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Sumbersari tersebut dapat diketahui bahwa kendala yang berhubungan dengan alat transportasi merupakan kendala yang cukup serius dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Sumbersari.

Dengan adanya kendala tersebut mengakibatkan pelaksanaan tugas menjadi terhambat sehingga otomatis upaya untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu juga terhambat.

4.3.4.2 Kendala Eksternal

Yaitu kendala yang berasal dari lingkungan luar instansi. Kendala eksternal yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Sumbersari yaitu masalah kesadaran masyarakat kurang.

Rendahnya pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya bekerjasama dengan aparat Pemerintah Kelurahan juga merupakan suatu kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik mengharapkan adanya kerjasama dan partisipasi aktif dari masyarakat. Akan tetapi hal tersebut belum dapat menjadi sesuatu yang bisa diharapkan lebih banyak.

Bentuk dari adanya kesadaran dan partisipasi yang kurang ini misalnya dalam hal kepengurusan surat kependudukan dimana masyarakat seringkali lalai dalam hal kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Terkadang persyaratan yang mereka bawa kurang lengkap sehingga otomatis akan menghambat kerja pegawai Kelurahan. Bentuk lain adalah kurang adanya partisipasi aktif dari warga untuk mengikuti kegiatan-kegiatan kemasyarakatan diantaranya kerja bakti, rapat RT / RW.

Masyarakat masih berasumsi bahwa hal-hal yang berhubungan dengan kondisi atau keadaan sekitar Kelurahan adalah tanggung jawab dari Pemerintah Kelurahan Summersari. Dengan asumsi tersebut menyebabkan kesadaran dari masyarakat menjadi sangat rendah. Hal ini terungkap saat peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan Summersari. Menurut beliau adalah sebagai berikut :

“ Dalam mendukung tugas Pemerintah Kelurahan Summersari mengharapkan partisipasi aktif dan kesadaran masyarakat dalam mendukung tugas pemerintah Kelurahan. Karena masih saja ada masyarakat yang kurang memperhatikan persyaratan yang diminta sehingga adanya kondisi ini otomatis penyelesaian tugas menjadi terhambat. Kerjasama lainnya yang diharapkan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari adalah masalah kebersihan, karena kurangnya partisipasi dari masyarakat dalam menjaga kebersihan di wilayah Kelurahan Summersari. Banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan, dengan kondisi seperti ini maka banjir tidak dapat dielakkan.” (Wawancara dengan Drs. Jaja Jaelani tgl 5 juni 2006 pukul 11.00 wib di ruang kerjanya)

4.4 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

4.4.1 Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Sumbersari

4.4.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan jenis-jenis pelayanan apa saja yang ada di Kelurahan Sumbersari serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa jenis pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Sumbersari bermacam-macam. Dari beberapa jenis pelayanan yang ada, pelayanan yang paling banyak atau sering dibutuhkan oleh masyarakat sekitar 23 jenis pelayanan. Sedangkan pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat yaitu masalah kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), surat pindah datang/keluar, kelahiran dan kematian.

4.4.1.2 Keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari

Dengan memperhatikan keadaan Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari yang telah diuraikan diatas maka pelayanan umum yang diberikan sudah diusahakan dilakukan dengan sebaik mungkin. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa langkah-langkah atau strategi yang telah dijalankan oleh para aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Memperhatikan berbagai hal yang menjadi keinginan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi pemerintah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh H.A.S Moenir antara lain adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan

dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan, mendapatkan perlakuan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu dan juga pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Maka untuk saat ini para aparaturnya pemerintah tidak terkecuali Pemerintah Kelurahan Summersari harus terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Dengan memperhatikan berbagai tugas-tugas yang harus diemban oleh pk sangat luas sehingga membawa akibat meningkatnya beban dan volume pekerjaannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintah Kelurahan mempunyai kedudukan dan peran sangat menentukan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik.

4.4.2 Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat

4.4.2.1 Penetapan Pedoman Pelayanan

A. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang diterapkan di Kelurahan Summersari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah untuk menjamin dan menertibkan administrasi

penduduk. Prosedur tersebut merupakan rangkaian tata kerja yang berurutan tahap demi tahap serta jelas menunjukkan arus yang harus ditempuh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dimana dan darimana pekerjaan itu berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana didapatkan penyelesaian suatu pelayanan. Namun kadang kala masyarakat ingin mendapatkan secepatnya pelayanan yang dibutuhkannya dan kadang kurang memperhatikan prosedur yang harus ditempuhnya, sehingga apabila suatu saat terjadi benturan, mereka mengatakan bahwa prosedurnya terlalu rumit dan berbelit-belit.

Terkadang masih ada saja masyarakat yang tidak memenuhi kelengkapan prosedur, misalnya seperti surat-suratnya ada yang kurang/belum lengkap, sehingga mereka (masyarakat) harus bolak-balik ke Kelurahan dan apabila sudah lengkap, pihak Kelurahan hanya mengecek dan mengesahkan kelengkapan surat-surat tersebut. Hal inilah yang menjadikan pemerintah pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan terkesan lambat, padahal hal itu terjadi karena kelalaian dari masyarakat sendiri.

Apabila dilihat pada tabel 7 diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan Kelurahan Summersari adalah mudah dalam arti yang wajar walaupun ada 8 orang (15%) masyarakat sebagian yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan di Kelurahan Summersari dalam taraf sedang. Tetapi ini sudah dapat membuktikan bahwa prosedur yang ditetapkan oleh Kelurahan

Sumbersari adalah sudah sangat mudah dipenuhi. Kemudahan tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

B. Biaya Pelayanan

Mengenai biaya pelayanan yang dipungut di Kelurahan Summersari dapat terbilang sangat murah, karena Kelurahan Summersari tidak memasang harga mati untuk setiap jenis pelayanan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan membayar sesuai dengan kemampuan mereka atau secara sukarela bahkan ada saja masyarakat yang tidak membayar setelah dilayani oleh pihak Kelurahan Summersari. Hal ini dikarenakan tiap-tiap orang memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan hal ini pun telah disadari oleh para aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari.

Apabila dilihat pada tabel 8 diketahui bahwa masyarakat mengatakan bahwa biaya yang dipungut oleh aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari adalah murah dalam arti dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, karena Pemerintah Kelurahan Summersari memungut/menarik biaya pelayanan secara sukarela/semampunya sehingga tidak terlalu memberatkan masyarakat. Hal ini berarti biaya untuk sebuah pelayanan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu takut lagi mengurus keperluannya di Kelurahan karena takut ditarik biaya yang mahal.

C. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu hal yang tidak bisa lepas dari penilaian masyarakat. Semakin cepat pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah

Kelurahan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikannya tetapi apabila pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan lambat berarti semakin jelek/buruk kualitas pelayanannya. Jadi cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan tergantung dari kemampuan aparatur Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan waktu pelayanan telah dijelaskan sebelumnya oleh Kepala Kelurahan dan salah satu staffnya bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan biasanya selesai pada hari itu juga, artinya jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pada hari itu juga pelayanan tersebut dapat terselesaikan dan biasanya hanya membutuhkan waktu antara 10 sampai 20 menit dan pelayanan ini pun dapat dipertanggungjawabkan karena Kelurahan Sumber Sari sudah menerapkan pelayanan prima. Untuk mewujudkan pelayanan yang tepat waktu tentu saja terkadang menemui beberapa hambatan yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu kepentingan. Hambatan tersebut biasanya datang dari masyarakat sendiri yang kurang teliti dalam menyertakan persyaratan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti keadaan tersebut memang sering terjadi akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa ketidaktepatan waktu pelayanan bisa juga terjadi disebabkan karena adanya hambatan dari pihak Kelurahan itu sendiri. Contohnya pegawai yang bertanggungjawab terhadap tugas pekerjaannya tidak dapat hadir karena sakit ataupun sebab lainnya, seperti Lurah yang memang kebetulan

harus melaksanakan tugas luar, misalnya : ada rapat, penyuluhan, atau pun melakukan peninjauan-peninjaun.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari, masyarakat juga mempunyai penilaian tersendiri akan hal tersebut. Berdasarkan tabel 9 yang telah ditampilkan sebelumnya terlihat bahwa masyarakat sebanyak 25 orang sebagai responden atau sebanyak 83% masyarakat Kelurahan Summersari menilai bahwa pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan Summersari adalah cepat atau dengan kata lain tidak terlambat dan berbelit-belit yang membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan masyarakat sebanyak 5 orang atau sebanyak 17% berpendapat pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari adalah sedang dengan kata lain tidak terlalu cepat ataupun tidak terlalu lambat. Tetapi walaupun pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari sudah cukup baik, hal ini harus tetap dipertahankan dan apabila perlu harus lebih ditingkatkan lagi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mengurangi adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang diakibatkan oleh ketidaktelitian dari masyarakat dalam membawa persyaratan yang diminta, ada baiknya persyaratan tersebut tidak hanya dijelaskan secara lisan tetapi juga melalui syarat tertulis baik itu berbentuk foto copy atau bentuk lainnya yang disediakan oleh Kelurahan. Dengan cara ini menurut peneliti akan lebih memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

4.4.2.2 Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Secara Optimal

A. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana pelayanan sangat mempengaruhi terhadap peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari. Hal ini dikarenakan sebaik apapun upaya yang dilakukan apabila tidak didukung dengan sarana dan prasarana pelayanan yang cukup memadai maka upaya tersebut tidak dapat mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Summersari bisa dikatakan cukup lengkap tapi sederhana oleh karenanya harus segera diperbaiki dengan menggunakan sarana dan prasarana yang lebih canggih. Hal ini sangat perlu dilakukan karena mengingat sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh cukup besar dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, maka efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan akan dapat dicapai secara maksimal disamping peranan unsur manusianya yang juga harus lebih ditingkatkan.

B. Fasilitas Pelayanan

Adapun fasilitas pelayanan yang dimaksud di sini adalah suatu fasilitas yang bisa dipakai dan dinikmati oleh masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan, seperti pelayanan yang cukup aman dan tertib yakni adanya meja pelayanan yang cukup untuk penerimaan surat atau berkas permohonan. Selain itu

juga adanya fasilitas lain seperti fasilitas ruang tunggu, fasilitas ibadah, fasilitas kamar kecil dan lain-lain.

Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Summersari seperti yang telah disebutkan diatas sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan. Akan tetapi untuk fasilitas tempat parkir kendaraan masih belum memadai, dimana tempat parkir secara khusus masih belum ada. Tempat parkir yang ada hanyalah di depan Kantor Kelurahan yang tempatnya sangat kurang memadai dan hanya bisa menampung kurang lebih 8 sampai 10 sepeda motor, belum lagi kalau ada masyarakat yang memerlukan pelayanan membawa mobil maka yang membawa sepeda motor sudahlah pasti tidak akan kebagian tempat parkir dan ada juga para masyarakat dan pegawai dalam memarkir kendaraan terkesan seenaknya. Hal ini membuat pemandangan yang kurang bagus bagi Kantor Kelurahan apabila dilihat dari luar.

4.4.2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

A. Tanggung Jawab Pegawai

Peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan suatu upaya untuk menciptakan adanya pelayanan yang lebih berkualitas.hal ini dapat terjadi mengingat tanggung jawab adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh setiap orng manapun, kapanpun dan kepada siapa dia bekerja. Dengan adanya sikap bertanggung jawab terhadap pekerjaan otomatis pekerjaan akan berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan.

Sesua dengan apa yang telah diungkapkan oleh Kepala Kelurahan Summersari mengenai tanggung jawab pegawai, dimana pegawai Kelurahan Summersari sudah cukup bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan terselesaikannya tugas-tugas pekerjaannya dengan baik dan benar. Hanya saja ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu berkenaan dengan tanggung jawab dalam menjalankan tugas luar atau turun ke lapangan dan juga berkenaan dengan tanggung jawab mereka untuk siap di tempat dalam menjalankan tugas pelayanan (tidak meninggalkan pekerjaan untuk kepentingan di luar organisasi pada jam kerja).

Untuk mengatasi permasalahan mengenai tanggung jawab pegawai, Lurah selaku kepala Kelurahan mempunyai cara untuk mengatasinya, yaitu melakukan pendekatan dan memberikan motivasi kepada para pegawai terutama pada pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Dengan pendekatan tersebut akan disisipkan beberapa saran atau masukan-masukan dan nasehat sehubungan dengan tugas yang diembannya.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh kepala Kelurahan tersebut harus didukung dengan kesadaran dan kemauan yang kuat dari para pegawai Kelurahan sehingga diperlukan kerjasama yang baik agar pelaksanaan tugas dalam memberikan kepada masyarakat dapat terwujud.

B. Kesopanan dan Keramahan Pegawai

pegawai Kelurahan selain harus mempunyai tanggung jawab dalam hal pekerjaannya, mereka juga dituntut untuk bersikap ramah dan sopan dalam

menjalankan tugas pelayanan. Dengan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, hal ini akan berdampak positif bagi pegawai itu sendiri maupun bagi instansi terkait. Bagi pegawai tentunya dia akan mendapatkan kesan tersendiri dari masyarakat yang merasa puas dengan layanan yang telah diberikan dan bagi instansi jua akan menambah citra baiknya di mata masyarakat.

Sesuai dengan pernyataan kepala Kelurahan yang berkaitan dengan sikap sopan dan ramah, bahwa tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Kelurahan Summersari tidak perlu diragukan lagi. Karena mereka dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah, sopan dan bersahabat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu juga cara berpakaian pegawai Kelurahan Summersari dapat dikatakan sangat sopan dan rapi. Para pegawai Kelurahan Summersari pun menunjukkan keluwesan mereka dalam memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur yang berkaitan dengan kebutuhan mereka.

Apabila dilihat dari tabel 11 dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat mengatakan bahwa aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada masyarakat dan tidak hanya itu pegawai Kelurahan tersebut juga menunjukkan sikapnya yang sangat bersahabat. Berdasarkan pengamatan peneliti memang benar apa yang telah diungkapkan baik oleh Kepala Kelurahan dan juga sebagian besar masyarakat secara umum bahwa tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Kelurahan Summersari sudah cukup baik dan

tidak perlu diragukan lagi karena memang pada kenyataannya hubungan terjalin antara masyarakat dengan aparaturnya tidak lagi seperti pelayanan dengan pelanggan tetapi dalam interaksinya yang terjadi adalah suasana kekeluargaan yang dirasakan sangat kental sekali.

Menurut peneliti suasana tersebut harus tetap dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi karena meskipun secara umum secara tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Kelurahan sudah dapat dikatakan baik tetapi sedikit kekurangan-kekurangan pastilah ada meskipun itu hanya dilakukan oleh segelintir orang saja dan dilakukan tanpa sengaja terutama yang menyangkut tingkat kesopanan pegawai karena peneliti masih menjumpai adanya sedikit kecerobohan yang masih dilakukan oleh beberapa pegawai di Kelurahan Summersari. Kecerobohan itu adalah adanya pegawai yang bergurau dengan suara yang keras padahal saat itu masih ada masyarakat yang sedang mengurus kepentingannya. Hal tersebut tentu saja akan menciptakan suasana yang ramai/bising dan terkesan tidak tertib dan kurang sopan.

Dari berbagai uraian mengenai tingkat kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Kelurahan Summersari dapat dikatakan sudah cukup baik. Kalau pun ada kekurangan itu pun hanya dilakukan oleh segelintir orang saja. Untuk itu perlu adanya upaya dari Pemerintah Kelurahan dalam hal ini adalah Kepala Kelurahan disamping upaya-upaya yang telah ada untuk menertibkan mereka dengan lebih sering mengadakan pendekatan untuk memberikan motivasi,

masukan/saran, dan nasehat kepada mereka yang kurang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kelurahan Summersari mengambil beberapa strategi yang dianggap cocok dan relevan diterapkan pada tingkat Kelurahan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Dalam strategi peningkatan pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam hasil wawancara tersebut diatas antara lain;

1. Penyederhanaan dan penyempurnaan prosedur pelayanan yang telah ada
2. Penghapusan biaya-biaya beberapa macam pelayanan yang bersifat perijinan dan surat-surat keterangan dan lain-lain
3. Adanya pelayanan-pelayanan yang siap dilayani dalam waktu 24 jam

Selain dengan beberapa strategi yang telah diuraikan diatas, Pemerintah Kelurahan Summersari juga selalu mengadakan komunikasi yang timbal balik dengan masyarakat tentang apa dan bagaimana pelayanan yang dikehendaki oleh masyarakat. Hal ini dilakukan untuk menyerap berbagai aspirasi dari masyarakat akan pelayanan yang mereka inginkan. Hal ini sangat positif dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan yang saat ini banyak menjadi tuntutan dari masyarakat.

Hal ini sudah seharusnya dilakukan agar dapat menghasilkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh H.A.S. Moenir,

bahwa pada dasarnya perwujudan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopi/ cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Untuk pemberian pelayanan pada saat banyak sekali pelayanan yang harus dilayani disalah satu meja, maka meja-meja atau aparatur yang lain akan membantu untuk menangani pelayanan yang diperlukan atau bisa dikatakan *semi one stop service*. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan agar supaya pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat tidak terlalu menumpuk di satu meja, sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih cepat meskipun banyak yang harus dilayani.

Dengan memperhatikan beberapa hal tersebut diatas maka strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari tersebut sudah cukup baik dan hal ini perlu terus ditingkatkan dan dicari berbagai inovasi-inovasi yang lain disesuaikan dengan perkembangan jaman.

4.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

4.4.3.1 Tingkat Pendidikan

Pendidikan formal maupun pendidikan non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur Pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokoknya yang ditentukan oleh sejauh mana mereka bisa menggabungkan antara pendidikan formal dan non formal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya. Tingkat pendidikan baik formal maupun non formal yang dimiliki oleh para aparatur Pemerintah Kelurahan ini juga mempengaruhi dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan.

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan formal dari para aparatur Pemerintah Kelurahan sudah cukup memadai apabila kita lihat dari volume pekerjaan yang harus ditanganinya. Tetapi untuk pendidikan non formal yang diterima oleh aparatur Pemerintah Kelurahan ini masih sangat kurang, karena jenis pendidikan non formal yang telah dilakukan hanya berasal dari pendidikan yang dilakukan untuk menduduki suatu jabatan tertentu (Diklat pendidikan dan pelatihan kepemimpinan IV) dan tidak ada pendidikan keterampilan seperti kursus-kursus yang dilakukan sesuai dengan tugas-tugas pelayanan yang dilakukan sehari-hari. Padahal

pendidikan non formal untuk meningkatkan dan menambah keterampilan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dilakukan sehari-hari sangat penting.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik instansi maupun masyarakat. Hal ini sangat diperlukan karena dalam masyarakat modern seperti saat ini tuntutan dan permintaan masyarakat akan Pelayanan Publik sangat beraneka ragam dan hal ini memerlukan inovasi dan keterampilan dari aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari untuk bisa menangannya dengan baik.

4.4.3.2 Disiplin Pegawai

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesainya, seperti apa hasil kerjanya dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaannya itu. Melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai suatu maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan azas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Ada atau tidak adanya disiplin dapat dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal kerja, artinya kalau jam kerja dipatuhi berarti pegawai itu memiliki disiplin kerja yang tinggi. Tingkat kedisiplinan aparatur Pemerintah Kelurahan Summersari dapat

dikatakan sudah cukup baik tetapi masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi. Hal ini ditandai dengan frekuensi kehadiran dan ketaatan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan meskipun ada beberapa yang kurang disiplin tetapi frekuensinya kecil. Mengenai disiplin kerja dari aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari ini sudah cukup baik dimana setiap tugas yang menjadi tanggungjawab akan segera dilaksanakan dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi, hal ini sangat penting karena ada kecenderungan umum manusia untuk “menyimpang” dalam artian mencari “keuntungan pribadi” dan hal ini bisa merugikan semua pihak baik langsung maupun tidak langsung. Disiplin kerja para pegawai sangat didambakan oleh semua pihak, oleh karenanya para pegawai harus mempunyai kesadaran dan kemauan yang kuat untuk meningkatkan disiplin kerjanya sehingga upaya peningkatan Pelayanan Publik yang berkualitas dapat terwujud.

4.4.4 Kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Summersari dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah Kelurahan Summersari berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat selaku pengguna jasa kantor Kelurahan.

Namun masih saja terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi oleh pihak Kelurahan yang tentunya akan menghambat penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berbagai macam kendala yang dihaadapi oleh Pemerintah Kelurahan Summersari dimana kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

Kendala yang berasal dari lingkungan instansi itu sendiri (internal) antara lain masalah keterbatasan anggaran, kurangnya sarana transportasi dalam pelaksanaan pekerjaan.

Hal yang berkenaan dengan masalah keterbatasan anggaran memang menjadi permasalahan yang cukup serius di Kelurahan Summersari. Seperti halnya yang telah dijelaskan oleh Kepala Kelurahan sebelumnya bahwa keterbatasan dana ini banyak sekali dampaknya. Dan salah satunya dapat dilihat dari keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki dimana dapat diketahui bahwa terdapat beberapa sarana yang keadaannya sudah rusak atau pun kurang baik. Adanya keterbatasan dana ini mengakibatkan Pemerintah Kelurahan Summersari tidak dapat memperbaiki sarana tersebut. Sebagaimana hasil pengamatan peneliti bahwa memang ada beberapa sarana kantor yang sebaiknya harus segera diperbaiki. Dan untuk mengatasi hal ini Pemerintah Kelurahan Summersari berupaya untuk menyisihkan dana sumbangan dari masyarakat ketika mereka mengurus keperluan/kepentingan di Kelurahan.

Berkaitan dengan kendala yang kedua yaitu tidak terdapatnya sarana transportasi yang tentunya sangat menghambat pegawai Kelurahan Summersari dalam melaksanakan tugasnya terutama yang berkaitan dengan tugas luar. Beberapa cara telah dilakukan Pemerintah Kelurahan Summersari dalam menghadapi permasalahan

ini. Di samping mereka tetap menunggu kendaraan tersebut dikirim oleh Pemkot, mereka juga melakukan beberapa cara dalam menghadapi permasalahan ini, diantaranya dengan meminjam alat transportasi pegawai, menggunakan alat angkutan umum dan terkadang menggunakan sepeda *ontel*. Sesuai dengan hasil pengamatan peneliti bahwa banyak sekali pegawai Kelurahan Summersari yang menggunakan alat transportasi tradisional tersebut untuk keperluan-keperluan yang jaraknya tidak seberapa jauh misalnya untuk keperluan foto copy.

Sedangkan kendala dari luar instansi dalam hal ini Pemerintah Kelurahan adalah masalah kurangnya kesadaran masyarakat. Masalah ini memang menjadi kendala yang sangat rumit bagi Pemerintah Kelurahan. Dikatakan rumit karena Mereka (Pemerintah Kelurahan) harus menghadapi sekelompok orang yang mempunyai kepentingan sendiri-sendiri sehingga untuk menggerakkan mereka agar lebih aktif memang sulit. Dan berdasarkan pengamatan peneliti cara satu-satunya yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari adalah dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat baik ketika masyarakat sedang mengurus kepentingan di Kantor Kelurahan atau pun ketika diadakan kegiatan misalnya rapat RT / RW yang tentunya pegawai Kelurahan akan berusaha hadir untuk memberikan contoh kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jenis-jenis pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sumbersari diantaranya KTP, KK, SKKB, Surat Pindah Datang, Surat Pindah Keluar, Surat Ijin Bangunan, Nikah, Kelahiran, Kematian, Surat Ijin Riset / Survey Surat Model C / Tunjangan Domisili, Legalisasi, Surat Ijin Keramaian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Keringanan Biaya, Surat Keterangan Belum Menikah / Bekerja, Surat Keterangan / Pernyataan, Surat Penundaan SPP, Surat Keterangan Nama, Kartu JPS, dan Surat Keterangan Lain-lain. Mengenai keadaan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kelurahan Sumbersari pada saat ini sudah banyak sekali terjadi penyempurnaan-penyempurnaan guna mencapai pelayanan prima. Hal ini dilakukan dengan berbagai cara seperti menyederhanakan system dan prosedur yang berbelit-belit. Selain itu pelayanan yang diberikan dilakukan dengan secepat mungkin, pelayanan-pelayanan yang sifatnya perijinan atau yang sederhana, dilakukan dalam waktu tidak lebih dari 15 menit untuk satu pelayanan. Apabila ada banyak sekali pelayanan yang harus dilayani disatu

meja, maka meja yang lain akan membantu menyelesaikannya, dan pelayanan yang sifatnya sangat mendesak dan harus segera dilayani, kantor Kelurahan Summersari siap melayani 24 jam.

2. Upaya Pemerintah Kelurahan Summersari dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain : Upaya pertama yaitu Penetapan pedoman pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan, biaya pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Mengenai prosedur pelayanan persyaratan-persyaratan yang diminta oleh pihak Kelurahan Summersari untuk sekian jenis pelayanan tersebut tergolong sederhana dan tidak berbelit-belit. Kebijaksanaan ini dimaksudkan untuk memudahkan warga dalam mengurus kepentingan mereka. Berkaitan dengan biaya yang dikenakan oleh pihak Kelurahan kepada masyarakat bersifat sukarela, sumbangan masyarakat ini nantinya digunakan oleh pihak Kelurahan untuk menambah pembiayaan kegiatan operasional Kelurahan. Dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap-tiap pelayanan sangatlah bervariasi tergantung pada tugas pelayanan itu sendiri yaitu ada yang sepuluh menit hingga empat hari. Untuk kelancaran dan ketepatan waktu pelayanan, aparatur pemerintah Kelurahan Summersari membutuhkan kerjasama dari pihak masyarakat, apabila masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan sebelum mengurus kepentingan mereka maka tugas pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

3. Upaya kedua yaitu Pemanfaatan sarana dan prasarana secara optimal yang terdiri dari Peningkatan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana yang dilakukan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Summersari dalam hal ini berkaitan dengan Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Summersari bisa dikatakan cukup lengkap tapi sederhana oleh karenanya harus segera diperbaiki dengan menggunakan sarana dan prasarana yang lebih canggih. Hal ini sangat perlu dilakukan karena mengingat sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh cukup besar dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Sedangkan mengenai fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Summersari sudah cukup memadai. Akan tetapi untuk fasilitas tempat parkir kendaraan masih belum memadai, dimana tempat parkir secara khusus masih belum ada dan hanya bisa menampung kurang lebih 8 sampai 10 sepeda motor belum lagi para masyarakat dan pegawai dalam memarkir kendaraan terkesan seenaknya.
4. Upaya Ketiga yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai, dan strategi peningkatan pelayanan. Berkaitan dengan sikap dan tanggung jawab yang harus dimiliki oleh pegawai Kelurahan Summersari dapat dikatakan bahwa tanggung jawab mereka terhadap tugas yang diemban sudah cukup baik. Namun demikian masih ada saja kekurangan-kekurangan berkaitan dengan tanggung jawab seperti adanya pegawai yang enggan untuk

melaksanakan tugas luar/lapangan dan pegawai yang meninggalkan pekerjaan pada jam kerja. Upaya yang dilakukan Kepala Kelurahan dalam meningkatkan tanggung jawab pegawai adalah melalui pendekatan kepada pegawai dengan memberi nasihat, kritik, dan masukan yang berkaitan dengan sikap dan perilaku yang seharusnya mereka lakukan selama menjalankan tugas. Sedangkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tidak mengalami kesulitan, karena hampir seluruh pegawai Kelurahan Summersari dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah dan sopan. Walaupun ada pegawai yang secara tidak sengaja melakukan perbuatan tidak sopan atau pun tidak ramah maka upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan teguran atau semacam nasihat baik itu dari Kepala Kelurahan atau sesama pegawai. Dan untuk penerapan Strategi Peningkatan Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Summersari kepada masyarakat antara lain: penyederhanaan dan penyempurnaan prosedur pelayanan yang telah ada, penghapusan biaya-biaya beberapa macam pelayanan yang bersifat perijinan dan surat-surat keterangan dan lain-lain, dan adanya pelayanan-pelayanan yang siap dilayani dalam waktu 24 jam. Selain itu Pemerintah Kelurahan Summersari juga selalu mengadakan komunikasi yang timbal balik dengan masyarakat tentang apa dan bagaimana pelayanan yang dikehendaki oleh masyarakat.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi upaya pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik antara lain tingkat pendidikan dan disiplin pegawai. Pendidikan formal maupun pendidikan non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur Pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokoknya. Tingkat pendidikan baik formal maupun non formal yang dimiliki oleh para aparatur Pemerintah Kelurahan ini juga mempengaruhi para aparatur dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan. Kemampuan aparatur pemerintah Kelurahan dalam menjalankan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumbersari sudah cukup baik, hal ini ditunjang dengan kemampuan dan keterampilan para aparatur Pemerintah Kelurahan, dimana pegawai yang ada sebagian besar sudah menduduki golongan III dengan tingkat pendidikan akhir sebagian besar perguruan tinggi. Sedangkan mengenai disiplin kerja dari aparatur Pemerintah Kelurahan Sumbersari ini sudah cukup baik dimana setiap tugas yang menjadi tanggung jawab akan segera dilaksanakan dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
6. Kendala yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Sumbersari dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dikelompokkan menjadi dua yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala yang berasal dari lingkungan instansi itu sendiri (internal) antara lain masalah keterbatasan anggaran, kurangnya sarana transportasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan kendala dari luar

instansi dalam hal ini Pemerintah Kelurahan adalah masalah kurangnya kesadaran masyarakat. Masalah ini memang menjadi kendala yang sangat rumit bagi Pemerintah Kelurahan. Dikatakan rumit karena Mereka (Pemerintah Kelurahan) harus menghadapi sekelompok orang yang mempunyai kepentingan sendiri-sendiri sehingga untuk menggerakkan mereka agar lebih aktif memang sulit.

5.2 Saran

Bertitik tolak dari analisa dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang memerlukan perhatian bagi Pemerintah Kelurahan Summersari pada khususnya dan Pemerintah Daerah pada umumnya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai berikut :

1. Didalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Pemerintah Kelurahan Summersari perlu kiranya melakukan penataan prosedur yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat. Hal ini perlu dilakukan karena prosedur yang sederhana, jelas, dan pasti sangat dibutuhkan masyarakat dewasa ini demi mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
2. Kualitas pegawai yang dimiliki oleh Pemerintah Kelurahan Summersari meski dapat dikatakan sudah cukup baik, akan tetapi perlu kiranya ditingkatkan lagi terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab aparatur terhadap tugas

mereka terutama yang berhubungan dengan keseriusan aparaturnya dalam menjalankan tugas.

3. Memberikan pendidikan non formal tambahan bagi aparaturnya Pemerintah Kelurahan Summersari, seperti diklat mengenai peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mutu pelayanan yang diberikan bisa lebih meningkat dan akhirnya bisa mendatangkan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.
4. Sebagai usaha menciptakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, perlu kiranya memperhatikan masalah sarana, prasarana, dan fasilitas kantor. Masih sederhananya peralatan dan fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan Summersari maka diperlukan adanya ketanggapan dari Pemerintah tingkat di atasnya untuk selalu membenahi dan melengkapi pengadaan fasilitas kantor yang memadai guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, F. 1987. **Strategi Pemasaran**. Bandung Angkasa
- Denhart Robert B. 1991. **Public Administration An Action Orientation**. California :
Brooks Publishing Company
- Glueck, William F. and Jauch Lawrence R. 1994. **Manajemen Strategi dan
Kebijaksanaan Perusahaan**. Diterjemahkan oleh Murad dan AR Hendry
Sitanggang. Jakarta : Erlangga.
- Gie, The Liang. 2000. **Administrasi Perkantoran Modern**. Yogyakarta : Liberty.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia**, 1991: 232
- Kumartomo, Wahyudi. 1992. **Etika Administrasi Negara**. Jakarta : CV. Rajawali
- Handyaningrat. 1992. **Landasan dan Pedoman Kerja Administrasi Pemerintah
Daerah Kota dan Desa**. Jakarta : Gunung Agung.
- Ibrahim, R. 1997. **Prospek BUMN dan Kepentingan Umum**. Bandung : PT. Citra
Aditya Bakti.
- Islamy, M. Irfan. 1994. **Prinsip – Prinsip Perumusan Kebijakan Negara**. Jakarta:
Bumi Aksara
- Moekijat. 1985. **Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran**. Bandung :
Merdeka Maju.
- Moenir, H.A.S. 1995. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi
Aksara.

- Moestopadidjaja. 2003. **Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Negara**. Jakarta : LAN
- Musanef. 1992. **Manajemen Kepegawaian Indonesia**. Jakarta : CV. Haji Masagung
- Nawawi, Hadari. 1986. **Administrasi Pendidikan**. Jakarta : Gunung Agung.
- Pearce. John A and Richard B. Robinson Jr. Alih Bahasa oleh Agus Maulana MSM, 1997. **Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian**, Jilid I. Jakarta : Binapura Aksara.
- Poewadarminta, 1996. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1991. **Kamus Umum Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka.
- Stoner, James AF. And Edward Freeman. 1995. **Management 4th Edition**. Diterjemahkan oleh Alexander Sindoro, Jakarta : PT. Prenhallindo
- Steiner, GA dan Jhon B. Miner. 1998. **Kebijakan dan Strategi Manajemen**. Diterjemahkan oleh Agus Dharma. Jakarta : Erlangga.
- Sianipar, JPG. 2000. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**. Jakarta : Bumi Aksara : Lembaga Administrasi Negara.
- Siagian, Sondang. P. 1990. **Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya**. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Sugiarto, E. 1999. **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Suryono, Agus. 2001. **Budaya Birokrasi Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi Negara Vol.1**. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Suryono, Agus. Dalam Jurnal Administrasi Negara. **Manajemen Strategis Sektor**

Publik : Pentingnya Manajemen Birokrasi Profesional Untuk Mengatasi Kemunduran Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Volume III No. 01 September 2002 ISSN : 1411-6324. Malang : Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Tjiptono, Fandy. 2001. **Manajemen Jasa**. Edisi 2 Cetakan 2. Yogyakarta : Andi Offset

Undang – Undang RI No. 43 Tahun 1999., **Tentang Pegawai Negeri Sipil**

UU No. 22 Tahun 1999, **Tentang Pemerintah Daerah**.

Vembrianto, S.T. 1984. **Kapita Selecta Pendidikan**. Jilid Pertama. Yogyakarta : Yayasan Pendidikan Paramitha

Wardhono dan Muklism. 1998. **Etika Pelayanan Publik; Manajemen Pelayanan Publik**. Malang : Program Studi Administrasi Negara Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.

Zauhar, Soesilo. 1994. **Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik**, Majalah Administrator. Edisi 2 XX 1994.