

**KINERJA APARAT KELURAHAN DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

NANDA USWATUN HASANAH

NIM. 0810313120



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

MALANG

2013

MOTTO

Ciri orang yang beradab ialah dia sangat rajin dan suka belajar, dia tidak malu belajar daripada orang yang berkedudukan lebih rendah darinya ~ Confucius

“Wa laman shobaro wa ghofara inna dzaalika min ‘azmil umuur.”

“Sungguh berbahagialah orang yang sabar dan mau memaafkan karena perbuatan semacam itu termasuk perbuatan yang sangat utama.”



RINGKASAN

Nanda Uswatun Hasanah, 2013. **Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan** (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, Drs. Suwondo, M.S, 112 halaman + XVII

Kinerja pegawai kelurahan memegang peranan penting dalam fungsi pelayanan sekaligus juga merupakan ujung tombak dari kecamatan dalam rangka otonomi daerah. Tugas kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungannya. Beberapa jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal ini adalah antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR), dan juga surat keterangan kelahiran dan kematian. Tuntutan masyarakat adalah menginginkan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian yang cepat, dan biaya pelayanan yang murah. Oleh karena itu para pegawai pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan efektif guna memenuhi harapan dari masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparat kelurahan, proses kerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sarana dan prasarana yang tersedia, dan juga bentuk pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mengambil lokasi dan situs penelitian di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas, daya tanggap dan semangat kerja melayani masyarakat cukup baik. Perbaikan kinerja pegawai Kelurahan Merjosari ditandai dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas, biaya pelayanan yang terjangkau, waktu penyelesaian yang semakin cepat. sarana dan prasarana yang tersedia yaitu ruang tunggu yang nyaman, dan kelengkapan teknologi untuk menunjang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang disediakan antara lain pelayanan perizinan, pelayanan surat keterangan, dan pelayanan penyampaian informasi untuk membantu masyarakat menyelesaikan kepentingan administrasi kependudukan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi antara lain kesadaran masyarakat untuk memberikan data yang akurat dan benar, pembinaan dan penertiban dalam prosedur kerja, selain itu penyelenggaraan bimbingan teknologi harus terus menerus dilakukan agar tercipta pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah, efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kinerja Aparat, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

SUMMARY

Nanda Uswatun Hasanah. 2013. **Performance of Village Apparatus in the Service of Demographic Administration. (Study at the Village Office Merjosari Subdistrict Lowokwaru City of Malang)**. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, Drs. Suwondo, M.S. 112 pages + XVII

Village employee performance plays an important role in the functioning of the service as well as the spearhead of the districts in the framework of regional autonomy. The task of the village is providing services to the local community. Several types of services needed by the community in this case is, among others, National Identity Card, Family Card, a letter of Marriage, Divorce, Divorce, Refer (NTPCR), as well as birth and death certificates. Demands of society are wanting service procedures easily and uncomplicated, fast turnaround time, and low cost service. Therefore, government officials must be able to provide good service and effective to meet the expectations of society.

The purpose of this study is to describe and analyze the performance of village officials, the working process of services provided by employees, facilities and infrastructure are available, and also the form of services provided is in conformity with the prescribed procedure.

This type of research used in this study is a descriptive study with a qualitative approach that takes the location and the site of research at the Village Office Merjosari Lowokwaru Malang.

In this study it can be concluded that the performance of the employees in performing their duties, responsiveness and serve the public morale is quite good. Village employee performance improvement Merjosari characterized by service procedures are clear, reasonable service charge, the faster turnaround time. facilities and infrastructure available is a comfortable waiting room, and completeness of the technology needed to support public services. Services provided include licensing services, certificate services, and delivery of information services to help people resolve administrative interests of the population.

From these results, the researchers make recommendations inter alia public awareness to provide accurate and correct data, guidance and control of the working procedures, in addition to the implementation of the guidance technology should continue to be done in order to create population administration service that is fast, precise, simple, effective and efficient.

Keywords: Performance apparatus, Services, Demographic Administration

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Abah & Umi tercinta

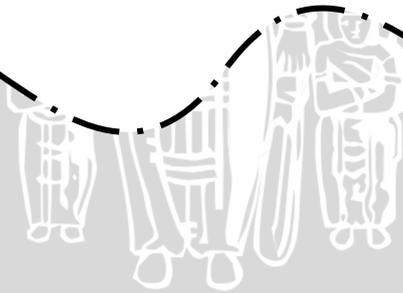
Mbak dan adik-adikku tersayang

Koko Bie yang setia

Saudara-saudaraku semua

Saranghae INC yang selalu cuco& rumpik

Semua teman-teman yang selalu memberikan support



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat,taufik, dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Kanjeng Nabi Muhammad SAW, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul (Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan baik secara moril dan materiil kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan Ketua dosen pembimbing.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si. dan Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Adminisrasi Universitas Brawijaya.

3. Bapak Drs. Suwondo, M.S selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan staf di jurusan Administrasi Publik.
5. Bapak Drs. Abdullah selaku Kepala Kelurahan, Bapak Eko Budi Valianto selaku sekretaris kelurahan, dan seluruh staf Kelurahan Merjosari yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya kepada penulis mengenai data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha sekuat tenaga untuk memperoleh hasil terbaik namun apabila masih kurang sempurna, dengan kerendahan hati penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran dari semua pihak untuk dapat menyempurnakan karya penulis ini. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kata-kata yang salah, itu semata-mata datang dari saya, dan jika ada yang bermanfaat itu semata-mata datang dari Allah SWT. Karena penulis menyadari bahwa penulis hanya manusia biasa yang tidak luput dari salah dan lupa.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dan dapat disempurnakan melalui penelitian dengan tema yang sama. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk sekarang maupun pada masa yang akan datang.

Malang, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

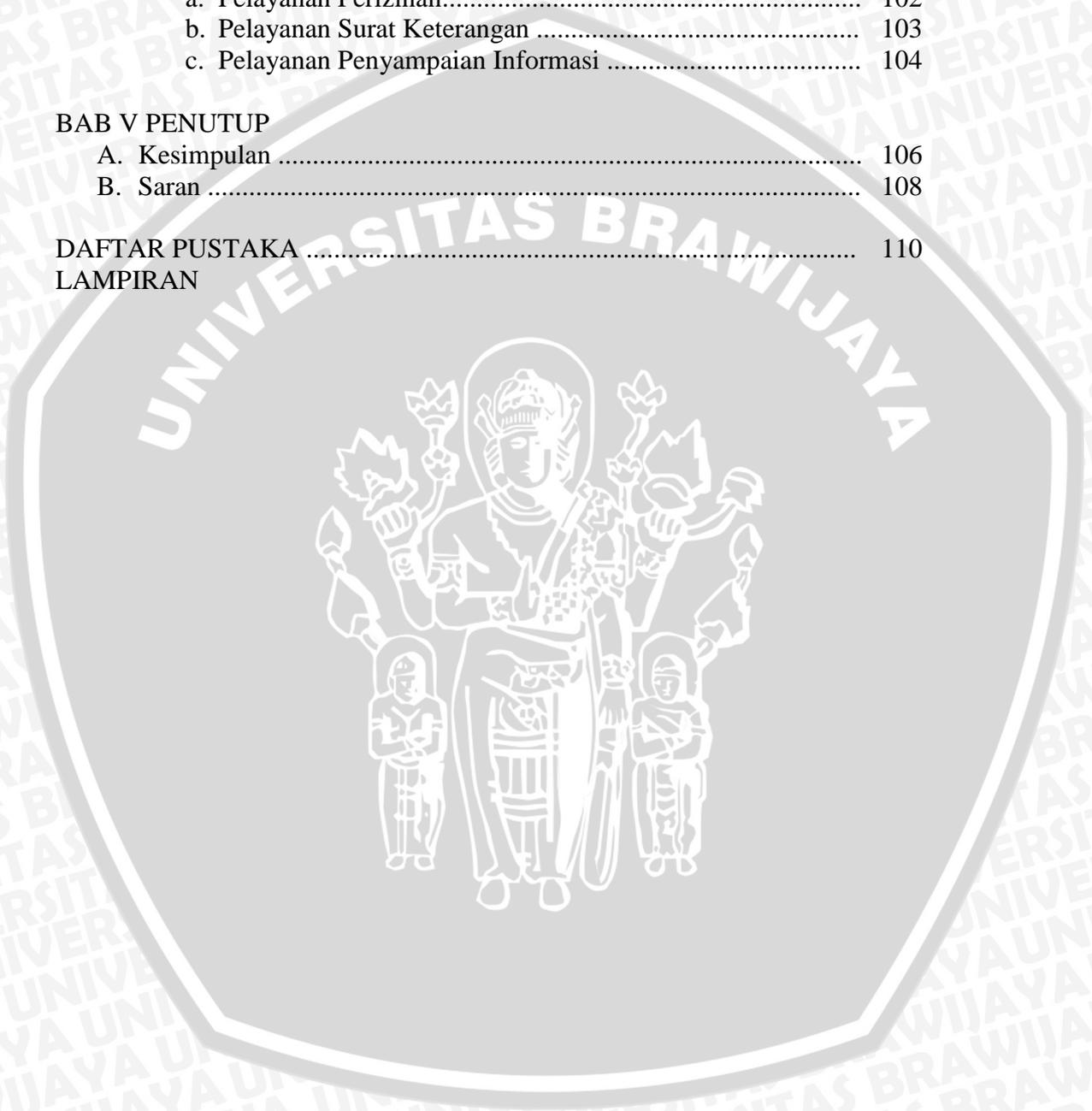
	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintahan Daerah dan Otonomi Daerah	8
1. Pemerintahan Daerah	8
2. Otonomi Daerah	10
B. Kelurahan	14
1. Pengertian Kelurahan	14
2. Pembentukan Kelurahan	17
3. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Pemerintah Kelurahan	18
C. Kinerja	22
a. Pengertian Kinerja	22
b. Jenis-jenis Kinerja	25
c. Kriteria Kinerja	27
D. Administrasi Kependudukan	31
1. Pengertian Administrasi Kependudukan	31
2. Landasan Hukum Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Fokus Penelitian	38

C. Lokasi dan Situs Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian	42
G. Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum	44
1. Gambaran Umum Kelurahan Merjosari	44
2. Keadaan Demografis	45
3. Sarana dan Prasarana	47
a. Sarana Pendidikan	48
b. Sarana Kesehatan	48
c. Sarana Ibadah	49
d. Sarana Umum	52
4. Profil Pemerintah Kelurahan Merjosari	53
a. Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Merjosari	53
b. Struktur Perangkat, Tugas dan Fungsi Pegawai Kelurahan Merjosari	56
c. Keadaan Pegawai Kelurahan Merjosari	63
d. Visi dan Misi	64
B. Data Fokus Penelitian	
1. Kinerja Aparatur Kelurahan	66
a. Kemampuan Aparat Dalam Menjalankan Tugas	66
b. Daya Tanggap Aparat Kelurahan	69
c. Semangat Kerja Aparat Kelurahan	71
2. Proses Kerja Dalam Pelaksanaan Pelayanan	73
a. Prosedur Pelayanan	73
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	78
c. Biaya Pelayanan	80
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	82
a. Kenyamanan Kantor	83
b. Pemanfaatan Teknologi Administrasi	84
4. Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Merjosari	86
a. Pelayanan Perizinan	87
b. Pelayanan Surat Keterangan	88
c. Pelayanan Penyampaian Informasi	89
C. Pembahasan	
1. Kinerja Aparatur Kelurahan	91
a. Kemampuan Aparat Dalam Menjalankan Tugas	91
b. Daya Tanggap Aparat Kelurahan	92
c. Semangat Kerja Aparat Kelurahan	93
2. Proses Kerja Dalam Pelaksanaan Pelayanan	94
a. Prosedur Pelayanan	95
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	96
c. Biaya Pelayanan	98

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	99
a. Kenyamanan Kantor	100
b. Pemanfaatan Teknologi Administrasi	101
4. Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Merjosari	102
a. Pelayanan Perizinan.....	102
b. Pelayanan Surat Keterangan	103
c. Pelayanan Penyampaian Informasi	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

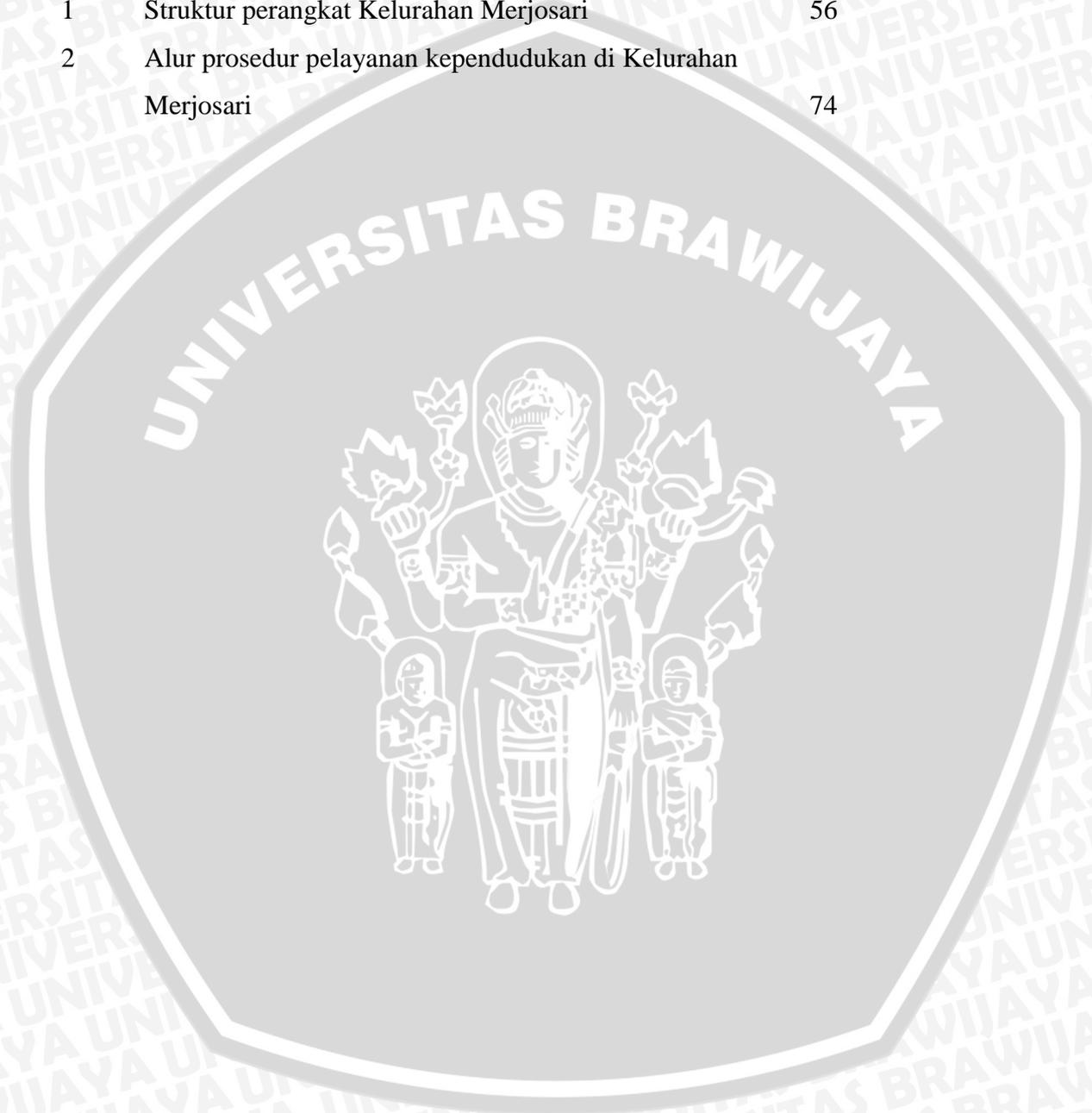


DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Jumlah penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan jenis kelamin dan usia	45
2	Jumlah penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan mata pencaharian	46
3	Jumlah penduduk Kelurahan merjosari berdasarkan tingkat pendidikan	47
4	Sarana dan prasarana pendidikan di Kelurahan Merjosari	48
5	Sarana dan prasarana kesehatan di Kelurahan Merjosari	49
6	Sarana dan prasarana ibadah di Kelurahan Merjosari	49
7	Sarana dan prasarana organisasi kemasyarakatan di Kelurahan Merjosari	51
8	Sarana dan prasarana umum di Kelurahan Merjosari	52
9	Jumlah pegawai berdasarkan golongan di Kelurahan Merjosari	64

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1	Struktur perangkat Kelurahan Merjosari	56
2	Alur prosedur pelayanan kependudukan di Kelurahan Merjosari	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Interview Guide

Lampiran Dokumentasi Hasil Penelitian

Lampiran surat-surat



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa otonomi daerah, Pemerintah daerah dituntut agar mampu menyelenggarakan Pemerintahan di daerahnya masing-masing. Antara lain penyerahan sebagian wewenang, tugas serta kekuasaan dari Pemerintah pusat untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan daerahnya. Adanya penyerahan sebagian wewenang tersebut untuk meningkatkan profesionalisme dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, hal itu juga dimaksudkan untuk menghindari adanya kesimpangsiuran dan penumpukan beban tugas yang harus diselesaikan.

Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 pasal 1, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya). Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan,

pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasilguna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Terselenggaranya proses pelayanan dengan baik dan lancar ditentukan oleh seluruh elemen dalam Kelurahan itu sendiri. Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah dibantu oleh sekretaris beserta perangkat Kelurahan yang lain yang bersangkutan dalam proses pelayanan (Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 127).

Tingkat profesional aparatur Pemerintah Kelurahan perlu selalu dinilai kembali, dan berdasarkan penilaian tersebut dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia sesuai tuntutan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Wujud nyata dari kemampuan dan profesionalisme aparatur Pemerintah Kelurahan dapat dilihat dari kinerjanya. Costelo dalam Wibowo (2007:3) mengatakan apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada

organisasi secara efisiensi dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi, dan harga dirinya akan meningkat. Untuk itu aparat dituntut harus mampu mewujudkan harapan masyarakat akan pelayanan tersebut.

Akan tetapi pada umumnya pelayanan Kelurahan masih mengalami banyak hambatan terutama dalam proses pemberian pelayanannya. Untuk itu dalam penelitian ini akan mengungkapkan bagaimana kinerja aparat Kelurahan Merjosari dalam proses pemberian pelayanan administratif kepada masyarakat. Dimana pembatasan pembahasan ditekankan pada proses pemberian pelayanan dalam pengurusan bidang kependudukan oleh aparat Kelurahan Merjosari yang bersangkutan dalam proses pelayanan. Karena banyak masyarakat di wilayah Kelurahan Merjosari yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan tersebut daripada pengurusan administratif kependudukan yang lain, seiring banyaknya masyarakat pendatang baru yang bertempat tinggal di wilayah Kelurahan Merjosari. Mengingat banyak faktor didalamnya yang turut berpengaruh terhadap kelancaran proses pemberian pelayanan tersebut.

Meskipun sebagian masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan tetapi tidak dapat dipungkiri pula bahwa sebagian masyarakat lainnya merasa belum mendapat pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Anggapan sebagian masyarakat terhadap proses pelayanan tersebut adalah pemberian pelayanan dengan prosedur yang panjang dan rumit serta seringkali memakan waktu yang lama. Hal tersebut mengakibatkan kebutuhan maupun urusan kepentingan masyarakat tidak dapat terpenuhi secara baik dan efektif,

fungsi pelayanan menjadi terhambat serta otonomi yang tadinya diharapkan dapat dekat dengan masyarakat tidak dapat terwujud dengan baik.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Kelurahan Merjosari. Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**” (studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang baik menurut Fraenkel dan Wallen dalam Pasolong (2012:8) dalam suatu penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Masalah harus *feasible*, dalam arti masalah tersebut harus dapat dicarikan jawabannya melalui sumber yang jelas tidak banyak menghabiskan dana, tenaga, dan waktu.
2. Masalah harus jelas, yaitu semua dapat memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut.
3. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban atas masalah tersebut harus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan pemecahan masalah.

4. Masalah bersifat etis, yaitu tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan agama.

Berpijak dari pengertian masalah dan latar belakang di atas bahwa kinerja aparat Kelurahan dalam proses pemberian pelayanan mengalami hambatan. Untuk itu aparat Kelurahan yang bersangkutan dalam proses pelayanan diharapkan mampu melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik demi terpenuhinya urusan kepentingan masyarakat secara efektif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparat kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
2. Bagaimana proses kerja aparat Kelurahan Merjosari dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
3. Apa saja kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Merjosari?
4. Apa saja bentuk pelayanan kependudukan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Merjosari kepada masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparat Kelurahan Merjosari dalam proses pemberian pelayanan administratif kepada masyarakat dalam bidang kependudukan.

2. Untuk menjelaskan proses kerja aparat kelurahan dan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
3. Untuk menggambarkan sarana dan prasarana yang ada dalam menunjang kerja aparat kelurahan.
4. Untuk menggambarkan bentuk pelayanan kependudukan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Merjosari kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

D. Kontribusi penelitian

Melalui penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah:

1. Secara teoritis
 - a. Sebagai bahan kajian dan menambah wawasan Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan kinerja Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Bagi peneliti, penelitian ini adalah sebagai bahan referensi serta wahana untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana kinerja aparat Kelurahan Merjosari dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Secara praktis

Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran ataupun informasi bagi aparat Kelurahan Merjosari khususnya serta Pemerintah pada umumnya, khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini menyajikan 5 bab yang secara garis besar dipaparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang kerangka teoritis yang didalamnya membahas landasan teori yang digunakan yang berkaitan dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data yang dipergunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan menyajikan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti, yang meliputi data-data tentang pemekaran kecamatan yang kemudian diolah, dianalisa dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan pembahasan dan saran-saran sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintahan dan Otonomi Daerah

1. Pemerintahan Daerah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah Provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah Provinsi, daerah Kabupaten, dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Susunan dan tata cara penyelenggaraan Pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, dijelaskan bahwa:

“Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945”.

Kemudian dalam pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa:

“Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati/Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah”.

Selanjutnya pasal 120 ayat (2) juga menegaskan bahwa:

“Perangkat daerah Kabupaten/Kota terdiri atas sekretaris daerah, sekretaris DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.”

Penyelenggaraan pemerintah daerah pada hakekatnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan bukanlah melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Zaenuri, 2009:42)

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seorang Camat. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil. Camat mempunyai tugas: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan yang dipimpin oleh seorang Lurah. Lurah diangkat oleh bupati/walikota atas camat dari pegawai negeri sipil. Lurah mempunyai tugas: pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dan memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi perangkat daerah termasuk kedalam organisasi publik dengan pengertian bahwa

organisasi pemerintah daerah sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab kepada daerah dan membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Organisasi perangkat daerah sebagai organisasi pemerintahan daerah yang melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah merupakan suatu sistem penyelenggaraan kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan dan didasarkan pada peraturan Perundang-Undangan.

2. Otonomi Daerah

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian di revisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah mengawali rangkaian pemekaran daerah yang ada di Indonesia. Beberapa definisi otonomi daerah yang dikemukakan oleh para ahli antara lain menurut Syarif Saleh, otonomi sebagai hak mengatur dan memerintah daerah sendiri. Atas inisiatif dan kemauan sendiri, dimana hak tersebut diperoleh dari pemerintah pusat. Sedangkan menurut Sugeng Istanto, otonomi diartikan sebagai hak atau wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah. Wayong memaknai bahwa otonomi daerah adalah kebebasan untuk memelihara dan memajukan kepentingan khusus daerah, dengan keuangan sendiri, menentukan hukum sendiri dan berperintah sendiri (Hendratno,2009:63)

Sedangkan menurut Bratakusumah dan kawan-kawan (2000:374) bahwa otonomi daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu, berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Widjaja (2002:17) memaknai bahwa otonomi daerah sebagai penyerahan urusan pemerintah kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pengertian otonomi daerah mengandung tiga unsur yaitu adanya hak, adanya kewenangan, serta adanya kewajiban. Kesemua unsur tersebut pada dasarnya ditujukan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri (Yansen, 2013:83).

Dari beberapa makna otonomi sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan beberapa karakteristik otonomi, antara lain:

- a) Otonomi merupakan kewenangan daerah sebagai hasil penyerahan dan atau pengalihan dari pemerintah pusat dalam hal mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri, berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b) Kewenangan yang dimiliki oleh daerah pada hakikatnya bersumber dari pemerintah pusat, ini berarti bahwa dalam melaksanakan kewenangan daerah tidak boleh bertentangan dengan ketentuan-ketentuan hukum mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangannya secara administratif kepada pemerintah pusat.
- c) Kewenangan yang dimiliki terbatas dalam wilayah daerah masing-masing ini berarti bahwa kewenangan tersebut tidak dapat dipakai menembus batas-batas wilayah daerah yang bersangkutan atau memasuki batas wilayah daerah lainnya.
- d) Kewenangan pemerintah daerah harus berfokus pada kepentingan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat.
- e) Otonomi daerah dengan prinsip luas, nyata, bertanggung jawab dilaksanakan pada kabupaten dan kota berdasarkan azas desentralisasi, sedangkan otonomi daerah dengan prinsip terbatas dilaksanakan pada provinsi dengan azas dokumentasi.

Prinsip otonomi yang berarti pemberian otonomi kepada daerah hendaknya berdasarkan pertimbangan, perhitungan tindakan, dan kebijaksanaan yang benar-benar dapat menjamin bahwa daerah yang bersangkutan nyata-nyata mampu mengurus rumah tangganya sendiri. Menurut Kansil (2008:149), prinsip otonomi daerah yang bertanggung jawab berarti bahwa pemberian otonomi daerah itu benar-benar sesuai dengan tujuannya, yaitu:

- 1) Lancar dan teraturnya pembangunan di seluruh wilayah negara;
- 2) Sesuai atau tidaknya pembangunan dengan pengarahan yang telah diberikan;
- 3) Sesuai dengan pembinaan politik dan kesatuan bangsa;
- 4) Terjaminnya keserasian hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah;
- 5) Terjaminnya pembangunan dan perkembangan daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan bahwa ciri-ciri otonomi daerah adalah sebagai berikut:

- a. Daerah memiliki wewenang untuk memilih dan menetapkan siapa nantinya yang akan memimpin di daerahnya.
- b. Daerah memiliki hak untuk membuat suatu kebijakan daerahnya sendiri tanpa campur tangan dari luar.
- c. Daerah memiliki kewenangan penuh dalam mengelola keuangan daerah, baik itu dalam hal penerimaan, pengeluaran dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut.

Tujuan otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yaitu:

“Pada dasarnya, otonomi daerah diarahkan untuk memacu pemerataan dan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menggalakkan prakarsa dan peran serta aktif masyarakat serta meningkatkan pendayagunaan potensi daerah secara optimal dan terpadu, nyata, dinamis, dan bertanggung jawab, sehingga dapat memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mengurangi beban pemerintah pusat dan campur tangan daerah yang akan memberikan peluang untuk koordinasi tingkat lokal”.

Bila dilihat dari kepentingan pemerintah daerah terdapat tiga tujuan, antara lain:

- a) Untuk mewujudkan apa yang disebut sebagai *political equality*, artinya melalui otonomi daerah diharapkan akan lebih membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai aktivitas politik ditingkat lokal atau daerah.
- b) Untuk menciptakan *local accountability*, artinya dengan otonomi akan meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperhatikan hak-hak masyarakat.
- c) Untuk mewujudkan *local responsiveness*, artinya dengan otonomi akan meningkatkan akselerasi pembangunan sosial dan ekonomi”.

B. Kelurahan

1. Pengertian Kelurahan

Otonomi daerah sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah berdampak pada kewajiban daerah Kabupaten/Kota untuk merubah desa-desa yang berada di wilayahnya menjadi kelurahan. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 200 ayat 2 dan 3 antara lain menyebutkan bahwa:

- 1) Pembentukan, penghapusan, dan penggabungan desa dengan memperhatikan asal usulnya atas prakarsa masyarakat.
- 2) Desa di kabupaten/kota secara pertahap dapat diubah/disesuaikan statusnya menjadi kelurahan sesuai usul dan prakarsa masyarakat pemerintah desa bersama badan permusyawaratan desa yang ditetapkan perda.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di [Indonesia](#) di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja [Lurah](#) sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan [desa](#). Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan.

Penggunaan istilah desa administratif/kelurahan sebelumnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa. Istilah desa dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 (desa dalam arti luas) meliputi desa (dalam arti sempit) dan kelurahan.

Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara kesatuan republik Indonesia. Sedangkan kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati

oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi terendah langsung dibawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 127 (1) menyatakan bahwa yang dimaksud kelurahan adalah “Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah”. Secara struktural pemerintahan kelurahan berada dibawah kecamatan, dipimpin seorang kepala kelurahan/Lurah yang berstatus pegawai negeri sipil apabila memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan diangkat oleh Bupati/Walikota berdasar usulan Camat.

Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Camat, sehingga secara otomatis bertanggung jawab pada Camat. Untuk mengatur struktur pemerintahan Daerah, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 yang mengatur tentang organisasi peraturan daerah.

Mengenai struktur pemerintah kelurahan diatur dalam pasal 18 sebagai berikut:

- 1) Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah yang berada dibawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.
- 2) Lurah diangkat dari PNS yang memenuhi persyaratan oleh Bupati/Walikota atas usul Camat.
- 3) Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Camat.
- 4) Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan peraturan daerah.

- 5) Kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, dan sebanyak-banyaknya 4 seksi.
- 6) Pedoman mengenai organisasi kelurahan ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara.

2. Pembentukan Kelurahan

Pembentukan kelurahan dapat terjadi karena pembentukan kelurahan baru atau sebagai akibat dari pemecahan, penggabungan dan atau penghapusan desa menjadi kelurahan. Pembentukan kelurahan baru ini dilakukan setelah dimusyawarahkan dengan tokoh-tokoh masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 200 (3) “Desa di kabupaten/kota secara bertahap dapat diubah atau disesuaikan statusnya menjadi kelurahan sesuai usul dan prakarsa pemerintah desa bersama badan permusyawaratan desa yang ditetapkan dengan perda”. Pembentukan kelurahan sebagai akibat dari perubahan desa menjadi kelurahan dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Badan Permasyarakatan Desa. Pembentukan kelurahan ini ditetapkan dengan keputusan Bupati/Walikota setelah mendapat persetujuan DPRD. Desa yang telah menunjukkan ciri-ciri kehidupan perkotaan dapat dibentuk menjadi kelurahan.

Berkaitan dengan pembentukan kelurahan di wilayah kecamatan, dapat merupakan penggabungan beberapa kelurahan, atau bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih. Pembentukan kelurahan tersebut harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat:

- a) Jumlah penduduk
- b) Luas wilayah
- c) Bagian wilayah kerja
- d) Sarana dan prasarana pemerintahan

Dimana kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud diatas dapat dihapus atau digabung. Khusus berkaitan dengan pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih, dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan Kelurahan diatur dengan peraturan daerah kabupaten/kota dengan berpedoman pada peraturan menteri dalam negeri.

3. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Aparatur Pemerintah Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang pedoman aparatur pemerintah kelurahan disebutkan bahwa:

Pasal 3

- 1) Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.
- 2) Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
- 3) Lurah diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari pegawai negeri sipil.

Pasal 4

- 1) Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.
- 3) Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.
- 4) Pelimpahan urusan pemerintahan disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil.
- 5) Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman kepada peraturan Menteri.

Pasal 5

- 1) Dalam melaksanakan tugas, lurah mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
 - b. Pemberdayaan masyarakat.
 - c. Pelayanan masyarakat.
 - d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, bahwa yang dimaksud dengan kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten /kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dalam hal ini kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan

di wilayah kecamatan serta dipimpin oleh seorang lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah ini diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat oleh bupati/walikota atas usul camat.

Lurah mempunyai tugas membantu camat dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, lurah mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b) Pemberdayaan masyarakat
- c) Pelayanan masyarakat
- d) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan
- f) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Adapun kepentingan masyarakat yang menjadi tugas dan wewenang pemerintah kelurahan secara umum dapat digolongkan menjadi tiga bidang, yaitu:

- 1) Tugas bidang pemerintahan
 - a. Pencatatan register
 - 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 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 berdasarkan hasil-hasil pencatatan buku-buku register kelurahan kepada pemerintah kecamatan.
- Melaksanakan hal-hal yang telah menjadi keputusan rapat desa/kelurahan.
- Mengadakan kerjasama dengan instansi atau organisasi lain yang terdapat dalam tingkat desa/kelurahan antara lain bimas (bimbingan masyarakat dari kepolisian), babinsa (bintara pembina desa), RT atau RW. Hansip di bidang ketertiban dan keamanan, pemilik dari suku-suku dinas, dan sebagainya.

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, 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

- Tata usaha umum
- Tata usaha keuangan kelurahan

Sedangkan susunan organisasi kelurahan, dalam bab IV, pasal 6, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 terdiri dari lurah dan perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan sebagaimana dimaksud terdiri dari sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya empat seksi serta jabatan fungsional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lurah melakukan koordinasi dengan perangkat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya.

C. Kinerja

1. Pengertian kinerja

Kinerja berasal dari kata *'performance'* yang artinya daya guna, prestasi atau hasil. Menurut Sulistiyani (2003:223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kerjanya. Secara definitif Bernardin & Russell dalam Sulistiyani (2003:223) menjelaskan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Sementara itu, kinerja sebagai kata benda mengandung arti "*thing done*" (suatu hasil yang telah selesai dikerjakan). Kinerja mempunyai makna lebih luas,

bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007:2).

Kinerja bisa jadi berkaitan dengan individu pelaksana, dalam arti bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor *intern* yang ada dalam diri individu, ini berkaitan pula dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan suatu kerja. pendapat ini diungkapkan oleh Kusnadi (2003:264) menjelaskan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu. Tanpa adanya kinerja berarti tidak ada upaya untuk mencapai hasil atau target. Jika manusia mempunyai tujuan yang tidak diiringi dengan kinerja maka manusia bersangkutan hanya sekedar berangan-angan yang tidak akan pernah wujud menjadi kenyataan tanpa adanya kinerja maka tidak akan berpengaruh kepada hasil kualitas kinerja berkorelasi positif dengan hasil.

Kinerja (*performance*) mengacu kepada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan yang meliputi hasil yang dicapai dari kerja tersebut. Kinerja merupakan suatu kontrak yang bersifat multidimensional yang diikuti pula dengan pengukurannya yang bervariasi pula karena sangat tergantung

pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Rogers dalam Mahmudi (2007:6) berpendapat bahwa:

“Kinerja semestinya didefinisikan sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcome of work*), dengan pendapat bahwa hasil kerja memiliki keterkaitan yang signifikan terhadap tujuan-tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi”.

Disamping itu, Mahsun (2006:25) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebutkan untuk menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Keban (2008:210), kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

Dengan adanya beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil dari kumpulan kinerja perseorangan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu para pegawai perlu selalu berinovasi dan proaktif.

Pengembangan sistem kerja harus diarahkan pada hilangnya persepsi negatif tentang birokrasi. Pengembangan sistem kerja harus didasarkan pada pendekatan kesisteman. Pendekatan kesisteman pada intinya berarti bahwa struktur apapun yang digunakan, betapapun beraneka ragam fungsi yang harus diselenggarakan, betapapun berbeda-bedanya pengetahuan dan keterampilan yang spesialisistik dan sumber daya manusia, kesemuanya itu harus tetap terwujud dalam kesatuan langkah dan gerak. Artinya seluruh birokrasi bergerak sebagai satu kesatuan. (Siagian, 1994: 45)

2. Jenis-Jenis Kinerja

Menurut Tangkilisan dalam A. Kartiwa & Nugraha (2012:158) Kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment* atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi. Jadi suatu organisasi dikatakan memiliki kinerja yang optimal, jika menghasilkan sesuatu yang menguntungkan bagi para pemegang sahamnya.

Aman Sudarto (1999:3) mengungkapkan 3 jenis kinerja. Yaitu sebagai berikut:

a) Kinerja organisasi

Yaitu hasil kongkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh proses atau kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi dari suatu organisasi.

b) Kinerja proses

Yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

c) Kinerja individu

Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktifitas kerja) dipengaruhi oleh berbagai faktor dan dari individu yang membutuhkan suatu standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Klasifikasi kinerja yang disampaikan diatas membawa suatu implikasi bahwa konsep tentang kinerja diartikan secara luas dan baik dalam tatanan organisasi, dalam proses dan dalam tingkatan individual, diaman semuanya sama-sama penting. Ketiga tingkatan kinerja ini saling terkait dan sama-sama membutuhkan pencapaian tujuan. Oleh karena itu perlu dipikirkan juga dan mungkin perlu dibudayakan atau bahkan diwajibkan penilaian kinerja dalam tataran organisasi dari proses, dan tidak semata kinerja individu sebagaimana yang dilakukan selama ini.

Siagian (2010:20) mengungkapkan bahwa terdapat tiga titik tolak pemikiran mengapa efisiensi dan efektivitas kerja mutlak perlu ditingkatkan apabila dikaitkan dengan kemampuan pegawai (SDM), yaitu sebagai berikut:

- a) Sumber daya bukan manusia yang tersedia selalu terbatas sedangkan tujuan individu dan organisasional tidak terbatas.

- b) Meskipun sumber daya, sarana dan prasarana kerja sifatnya mutlak untuk diperlukan, hal-hal tersebut pada dasarnya tidak meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas dari organisasi.
- c) Manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan unsur yang paling berharga dalam suatu organisasi.

Administrasi kepegawaian kaitannya dengan kinerja adalah bahwa sumber daya manusia mutlak menjadi sasaran utama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang mengelola sumber daya manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas dari suatu organisasi.

3. Kriteria Kinerja

Kinerja yang baik sebaiknya memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) **Rasional**, kinerja yang baik seharusnya diterima oleh akal sehat. Tidak ada kinerja yang baik yang tidak rasional.
- 2) **Konsisten**, kinerja yang baik seharusnya sejalan dengan nilai-nilai yang ada didalam organisasi dan departemen dan tujuan organisasi.
- 3) **Tepat**, kinerja yang baik harus dapat dinyatakan secara tepat dan jelas serta tidak menimbulkan kemenduan penafsiran.
- 4) **Efisiensi**, kinerja yang baik sedapat mungkin melalui pengorbanan dana yang minim dengan hasil yang memuaskan.
- 5) **Tertantang**, kinerja yang baik sebaiknya memberikan tantangan yang tinggi bagi para pelakunya dan diupayakan menjadi motivator yang efektif.

- 6) **Terarah**, kinerja yang baik seharusnya terarah kepada suatu tujuan tertentu, dapat melalui garis komando atau lepas.
- 7) **Disiplin**, kinerja yang baik seharusnya dikerjakan melalui disiplin yang tinggi.
- 8) **Sistematis**, kinerja sebaiknya dilakukan secara sistematis dan tidak acak.
- 9) **Dapat dicapai**, kinerja yang baik sebaiknya diarahkan dapat mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan.
- 10) **Disepakati**, kinerja yang baik seharusnya disepakati oleh semua pihak yang terkait, baik dari pimpinan puncak sampai kepada pelaksana terendah.
- 11) **Terkait dengan waktu**, kinerja yang baik seharusnya dikaitkan dengan waktu yang telah terukur.

Dengan kata lain bahwa kriteria tersebut layak untuk digunakan sebagai bahan acuan atau dasar oleh pegawai dalam kinerjanya.

Dari sini dapat dilihat bagaimana dan apa saja kriteria dari suatu kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu.

Selain kriteria kinerja, dalam organisasi juga ingin mencapai tujuan. Menurut Wibowo (2007:34) manajemen kinerja mempunyai peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi, namun pelaksanaannya tidak mudah. Sebagian organisasi sukses menjalankannya dan tidak sedikit yang mengalami kegagalan.

Manajemen kinerja dapat dinyatakan berhasil apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Proses manajemen kinerja telah memungkinkan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh individu dari pekerjaan dapat dipergunakan untuk memodifikasi tujuan organisasi.
2. Terdapat komitmen dan dukungan dari manajemen kinerja. Manajemen kinerja akan sulit terlaksana tanpa dukungan dan komitmen manajemen puncak.
3. Proses penyelenggaraan manajemen kinerja dapat diselesaikan dengan pekerjaan sebenarnya dari organisasi dan bagaimana kinerja pada umumnya dikelola.
4. Manajemen kinerja dapat memberi nilai tambah dalam bentuk hasil jangka pendek maupun pengembangan jangka panjang.
5. Proses manajemen kinerja diintegrasikan dengan proses perencanaan strategis dan bisnis. Dengan demikian, manajemen kinerja tidak menambah pekerjaan baru, tetapi bersifat memperbaiki apa yang telah biasa dikerjakan.
6. Proses manajemen kinerja dapat bekerja secara fleksibel untuk disesuaikan dengan kebutuhan lingkungan lokal atau khusus.
7. Proses manajemen kinerja siap diterima oleh semua yang berkepentingan sebagai komponen alamiah manajemen yang baik dan praktik pekerjaan.

8. Semua stakeholder organisasi terlibat dalam desain, pengembangan, dan pengenalan manajemen kinerja. Ini terdiri dari manajemen puncak, *line manager*, pekerja individu, dan serikat atau perwakilan pekerja.
9. Proses manajemen kinerja berjalan secara transparan dan bekerja secara jujur dan adil.
10. Manajer dan *team leader* melakukan tindakan untuk memastikan bahwa terdapat saling pengertian bersama, biasanya tentang visi, strategi, tujuan, dan nilai-nilai organisasi.
11. Proses manajemen kinerja memahami bahwa terdapat kepentingan masyarakat dalam organisasi dan menghargai kebutuhan individual.
12. Proses manajemen kinerja dipergunakan oleh manajer dan *team leader* untuk membantu orang merasa bahwa mereka dihargai oleh organisasi.
13. Proses manajemen kinerja membantu menyesuaikan tujuan organisasi dan individu. Individu dan tim diberi kesempatan menyampaikan pandangan tentang apa yang dapat mereka capai dan pandangannya didengar.
14. Fokus manajemen kinerja pada pengembangan orang dan pertimbangan tentang dukungan yang mereka perlukan. Terdapat kerangka kerja kompetensi terutama untuk organisasi dengan keterlibatan penuh semua yang berkepentingan. Training keterampilan manajemen kinerja diberikan pada manajer, *team leader*, dan pekerja pada umumnya.
15. Tujuan dan pelaksanaan manajemen kinerja dan tentang manfaatnya bagi semua yang berkepentingan, dikomunikasikan secara meluas dan efektif. Efektivitas manajemen dimonitor dan dievaluasi terus-menerus.

16. Pendapat semua *stakeholder* diperhatikan seberapa baik skemanya dan tindakan diambil sesuai keperluan untuk memperbaiki berbagai proses.

D. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan mengandung pengertian tunggal sebagai penjabaran dari pengertian administrasi dan kependudukan. Kependudukan memberikan batasan lingkup administrasi dan memberi ciri pada administrasi sehingga dapat mewujudkan suatu pengertian administrasi kependudukan.

Pengertian administrasi menurut Herbert A. Simon adalah *administration can be defined as the activities of group cooperating to accomplish common goals*. Jadi administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama (Syafiie, 2003:13). Menurut Leonard D. White mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil (Pasolong, 2012:50).

Selanjutnya kata kependudukan berasal dari kata penduduk yang pada umumnya adalah manusia. Jadi penduduk yang dimaksud dalam pengertian tersebut adalah penduduk dalam keluarga, kelurahan, kecamatan, kabupaten, propinsi, penduduk Indonesia bahkan penduduk dunia.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 disebutkan bahwa pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

- b) Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
- c) Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
- d) Memenuhi data statistik secara rasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- e) Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
- f) Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk:

- a) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- b) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai

tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

- c) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- d) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang administrasi kependudukan melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

- a) Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
- b) Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan.
- c) Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional.
- d) Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

2. Landasan Hukum Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Sebagai Landasan Hukum dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Admindex), telah disahkan :

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil
- d. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Nasional
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil di Daerah

Cakupan administrasi kependudukan adalah :

- ✓ Penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan informasi untuk penetapan identitas, legalisasi status dan kebijakan kependudukan
- ✓ Perkembangan kependudukan
- ✓ Mengidentifikasi, mengkaji, menelaah dan menganalisis masalah kuantitas, kualitas, mobilitas serta tertib administrasi untuk merumuskan kebijakan kependudukan, menuju kondisi penduduk yang lebih memungkinkan terselenggaranya pembangunan yang dapat mempercepat kesejahteraan penduduk.

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt mengatakan seharusnya warga (citizen) tidak sekedar diperlakukan sebagai pelanggan dan konsumen (customer dan consumer) tetapi lebih sebagai warga negara (as citizen) yang memiliki hak-hak untuk menuntut pemerintah agar bertanggung jawab atas tindakan yang diambilnya, atau atas kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya (Mindarti, 2007:163).

Sesuai dengan fungsi utama pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni sebagai pelayan masyarakat, diperlukan kebijakan politik yang kuat bagi bupati/walikota dan DPRD untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan berkewajiban untuk mengisi buku administrasi penduduk secara teratur menurut tertib waktu. Penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah kecamatan atau pemerintah kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk.

Dalam sistem administrasi kependudukan terdapat tiga komponen yang saling terkait dan bersifat kontemporer. Ketiga komponen tersebut adalah pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengolah informasi. Dan operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

a) Pendaftaran penduduk

Seperti diketahui merupakan sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan

mencantumkan nomor induk kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal dari kegiatan pendaftaran penduduk ini lebih lanjut ditertibkan tiga dokumen yaitu biodata penduduk, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP) dan surat keterangan kependudukan.

b) Pencatatan sipil

Merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penerbitan dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil. Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan, dicatat dan diproses untuk dikeluarkannya akta catatan sipil dan sekaligus menjadi tugas bidang catatan sipil.

c) Pengelolaan informasi kependudukan

Komponen terakhir dari kegiatan SAK adalah pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikannya sebagai informasi tentang keadaan penduduk perkembangannya dari waktu ke waktu. Oleh karena itu outputnya informasi (data), maka komponen ini sering disebut dalam aktivitas pelayanan karena berfungsi melayani permintaan data.

BAB III

METODE PENELITIAN

H. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan dari penelitian, agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang kependudukan.

Penelitian juga merupakan sarana untuk memahami suatu permasalahan secara ilmiah. Suatu penelitian tentunya harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti agar dapat memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang ada. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Dalam mendeskripsikan permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Azwar (2012:3) Penelitian dengan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif akan tetap penekanannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir

formal dan argumentatif. Banyak penelitian kualitatif yang merupakan penelitian sampel kecil.

Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Berdasarkan pengertian diatas, penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang tepat untuk menjangkau permasalahan secara mendalam sesuai dengan masalah dan tujuan dari penelitian yaitu menggambarkan kinerja pegawai Kelurahan Merjosari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

I. Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah tahap awal lingkup yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama dalam melaksanakan penelitian, sehingga peneliti mendapatkan gambaran umum tentang subyek dan situasi. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitian guna mempertajam fokus dan menetapkan lokasi penelitian.

Penetapan fokus penelitian secara jelas dan mantap akan mempermudah untuk membuat keputusan yang tepat data mana yang tidak perlu dijamah ataupun data mana yang perlu dibuang atau dikeluarkan. Menurut Moleong (2012:94) ada dua maksud tertentu yang ingin dicapai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. *Pertama* penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi, dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuisi. *Kedua* penetapan

fokus itu berfungsi untuk memnuhi kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, fokus dari penelitian ini adalah:

1. Kinerja aparatur kelurahan yang dilihat dari:
 - d. Kemampuan aparat dalam menjalankan tugas
 - e. Daya tanggap aparat kelurahan
 - f. Semangat kerja aparat kelurahan
2. Proses kerja dalam pelaksanaan pelayanan meliputi:
 - 1) Prosedur pelayanan yang diberikan
 - 2) Waktu penyelesaian pelayanan
 - 3) Biaya Pelayanan
3. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dilihat dari:
 - c. Kenyamanan kantor
 - d. Pemanfaatan teknologi administrasi
4. Bentuk pelayanan kependudukan yang diberikan:
 - 1) Pelayanan Perizinan
 - 2) Pelayanan Surat Keterangan
 - 3) Pelayanan Penyampaian Informasi

J. Lokasi dan Situs Penelitian

Upaya untuk menentukan lokasi dan situs penelitian merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian dimaksud

adalah lokasi peneliti melakukan penelitian yakni di kelurahan Merjosari kecamatan Lowokwaru kota Malang.

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian pada salah satu kecamatan di kota Malang, yaitu pada kelurahan Merjosari kecamatan Lowokwaru, dengan alasan sebagai berikut:

- 1) Dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut sebagai salah satu Dinas/ Badan Daerah yang menduduki posisi penting serta berkaitan dengan masalah-masalah pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 2) Kelurahan Merjosari adalah kawasan penduduk yang heterogen, dikarenakan banyak juga pendatang dari luar Malang yang merupakan mahasiswa ataupun pekerja yang tidak menutup kemungkinan mengurus administrasi kependudukan untuk berbagai macam urusan.

Pada saat melakukan penelitian, situs merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Situs penelitian adalah merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data maupun informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun situs dalam penelitian ini adalah kantor Kelurahan Merjosari kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

K. Jenis dan Sumber Data

Setiap peneliti agar memperoleh hasil yang baik sesuai dengan yang dikehendaki tentunya harus ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Dalam hal ini adalah pihak-pihak yang ada kaitannya dengan objek penelitian ini, sedangkan jenis data adalah:

- 1) Data primer, yaitu data dan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan pada saat dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:
 - a) Kepala kelurahan, yaitu penanggung jawab utama dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta meningkatkan pelayanan publik.
 - b) Perangkat kelurahan, yaitu sebagai pembantu atau bawahan dari lurah dalam menyelenggarakan tugas-tugas di bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan publik.
 - c) Warga/masyarakat, yaitu pada saat mengurus administrasi kependudukan diwawancarai dalam hal penyelenggaraan administrasi maupun dalam kualitas pelayanan.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer.

Adapun sumber dan pendukung dari penelitian ini dapat berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian.

L. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian penelitian ini.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara melihat sumber-sumber data tertulis.

M. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, yang meliputi:

1. Wawancara, yaitu merupakan suatu petunjuk yang memuat daftar pertanyaan yang digunakan oleh peneliti, agar pertanyaan dapat lebih terarah dan berurutan.
2. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk melihat atau mengamati berbagai obyek dan kejadian yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Catatan lapangan (*field notes*), yaitu catatan yang dibuat oleh peneliti saat mengadakan pengamatan, wawancara maupun saat menyaksikan kejadian-kejadian tertentu.

N. Analisis data

Data yang diperoleh peneliti tidak akan berguna jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan tahapan yang penting dikarenakan berhubungan dengan kekuatan analisa dan kemampuan mendeskripsikan data, situasi, peristiwa, dan konsepsi yang merupakan bagian dari objek penelitian memecahkan masalah. Analisis data untuk data-data yang bersifat kualitatif dilakukan dengan cara menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat sesuai dengan hasil data yang diperoleh. Proses analisis data merupakan usaha untuk menemukan uraian jawaban atas pertanyaan yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini data yang akan dianalisis dan diinterpretasikan, dimana data analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Menurut Bogdan dan Biklen, analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2012:248).

Dalam analisis kualitatif ini, analisi datanya nanti akan lebih banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat maupun uraian-uraian serta jarang sekali menggunakan data-data berupa angka. Meskipun demikian, hal ini tidak menutupi kemungkinan ditampilkan untuk mendukung kelengkapan data. Maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dalam judul **“Kinerja Perangkat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”** (Studi di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

D. Penyajian Data Umum

1. Gambaran Umum Kelurahan Merjosari

Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Terletak di bagian paling utara diantara Kelurahan yang ada di Kecamatan Lowokwaru dengan luas wilayah 3,37 km² yang terdiri dari 12 (dua belas) Rukun Warga dan 79 (tujuh puluh sembilan) Rukun Tetangga, yang sebagian wilayahnya dilalui sungai metro, poros jalan alternatif, serta dikelilingi Perguruan Tinggi. Suhu udara rata-rata antara 21-29°C dengan ketinggian rata-rata dari permukaan air laut antara 440-525 m.

Batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kelurahan Tlogomas
Sebelah Timur	: Kelurahan Dinoyo/Ketawanggede
Sebelah Selatan	: Kelurahan Karangbesuki/Desa Karangwidoro
Sebelah Barat	: Desa Tegalweru

Orbitasi (jarak dari pusat pemerintahan) adalah sebagai berikut:

Jarak dari Pusat Pemerintahan Kecamatan	: 4	km
Jarak dari Pusat Pemerintahan Kota	: 5	km
Jarak dari Kota/Ibukota Kabupaten	: 5	km
Jarak dari Ibukota Provinsi	: 92	km

1. Keadaan Demografis

Wilayah Kelurahan Merjosari memiliki jumlah penduduk sebanyak 16.729 jiwa, dan Kepala Keluarga sebanyak 4.478 KK. Berikut ini ditampilkan beberapa tabel yang menunjukkan data-data penduduk wilayah Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru menurut klasifikasi masing-masing:

Tabel 1

Jumlah penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan jenis kelamin dan usia

No.	Jenis Kelamin dan Usia	Jumlah (orang)
1.	Laki-laki	8.868
2.	Perempuan	7.861
3.	Usia 0-15	6.421
4.	Usia 15-65	8.461
5.	Usia 65 ke atas	1.847

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 2 kategori yaitu jumlah penduduk Kelurahan Merjosari yang laki-laki sebanyak 8.868 jiwa dan perempuan 7.861 jiwa, yang berdasarkan tingkat usia yaitu penduduk usia 0-15 tahun sebanyak 6.421 jiwa, penduduk usia 15-65 tahun sebanyak 8.461 jiwa, penduduk usia 65 ke atas sebanyak 1.847 jiwa.

Tabel 2

Jumlah penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan mata pencaharian

No	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)
1.	Pegawai Negeri Sipil	1.426
2.	ABRI	57
3.	Swasta	333
4.	Wiraswasta/pedagang	188
5.	Tani	338
6.	Pertukangan	956
7.	Buruh tani	325
8.	Pensiunan	528
9.	Pemulung	0
10.	Jasa	2
11.	Nelayan	0
	Jumlah Total	4.153

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 11 daftar umum jenis mata pencaharian di lingkungan kelurahan, terdapat 9 jenis mata pencaharian yang dijalani oleh masyarakat Kelurahan Merjosari, antara lain adalah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 1.426 orang, ABRI sebanyak 57 orang, swasta sebanyak 333 orang, wiraswasta/pedagang sebanyak 188 orang, tani sebanyak 338 orang, pertukangan sebanyak 956 orang, buruh tani sebanyak 325 orang, pensiunan sebanyak 528 orang, dan jasa sebanyak 2 orang.

Tabel 3

Jumlah penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Taman Kanak-kanak	92
2.	Sekolah Dasar	4.355
3.	SMP/Sederajat	2.494
4.	SMA/Sederajat	3.088
5.	Akademi/Sederajat	1.353
6.	Perguruan Tinggi/Sederajat	2.054
	Jumlah Total	13.436

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa statistik penduduk Kelurahan Merjosari berdasarkan tingkat pendidikan antara lain adalah penduduk yang lulusan Taman Kanak-kanak sebanyak 92 orang, lulusan Sekolah Dasar sebanyak 4.355 orang, lulusan SMP/ sederajat sebanyak 2.494 orang, lulusan SMA/ sederajat sebanyak 3.088 orang, lulusan Akademi/ sederajat sebanyak 1.353 orang, lulusan Perguruan Tinggi/ sederajat sebanyak 2.054 orang.

2. Sarana dan Prasarana

Seperti di Kelurahan-kelurahan lainnya, di Kelurahan Merjosari juga terdapat beberapa sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan penduduk sekaligus menunjang kemajuan Kelurahan itu sendiri. Sarana dan prasarana di Kelurahan Merjosari memang tidak terlalu lengkap dan banyak,

tetapi sarana dan prasarana tersebut sudah banyak membantu penduduk dalam memenuhi aktivitasnya. Sarana dan prasarana itu meliputi:

a. Sarana Pendidikan

Dalam sektor pendidikan di Kelurahan Merjosari tersedia sarana dan prasarana yang cukup memadai. Hal itu dapat terlihat dari terdapatnya prasarana pendidikan yaitu gedung sekolah TK 5 buah, gedung sekolah SD 8 buah, gedung sekolah SMP 3 buah, gedung sekolah SMA 1 buah, gedung Perguruan Tinggi 2 buah, tetapi di Kelurahan Merjosari ini belum memiliki gedung PAUD. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4

Sarana dan prasarana pendidikan di Kelurahan Merjosari

No	Gedung Sekolah	Jumlah (buah)
1.	Gedung Sekolah PAUD	-
2.	Gedung Sekolah TK	5
3.	Gedung Sekolah SD	8
4.	Gedung Sekolah SMP	3
5.	Gedung Sekolah SMA	1
6.	Gedung Perguruan Tinggi	2
	JUMLAH	19

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

b. Sarana Kesehatan

Pada sektor kesehatan, Kelurahan Merjosari memiliki Puskesmas 1 buah, Posyandu 12 buah, dan Poliklinik/ Balai Pelayanan Masyarakat 1 buah. Ini dapat

membantu masyarakat dalam memeriksakan kesehatan, dan berobat jika ada yang sakit. Berikut dijelaskan dalam tabel.

Tabel 5

Sarana dan prasarana kesehatan di Kelurahan Merjosari

No.	Sarana Kesehatan	Jumlah (buah)
1.	Puskesmas	1
2.	Posyandu	12
3.	Poliklinik/Balai Pelayanan Masyarakat	1
	Jumlah	14

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

c. Sarana Ibadah

Dalam pelaksanaan kegiatan keagamaannya, telah tersedia beberapa sarana peribadatan di Kelurahan Merjosari, yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6

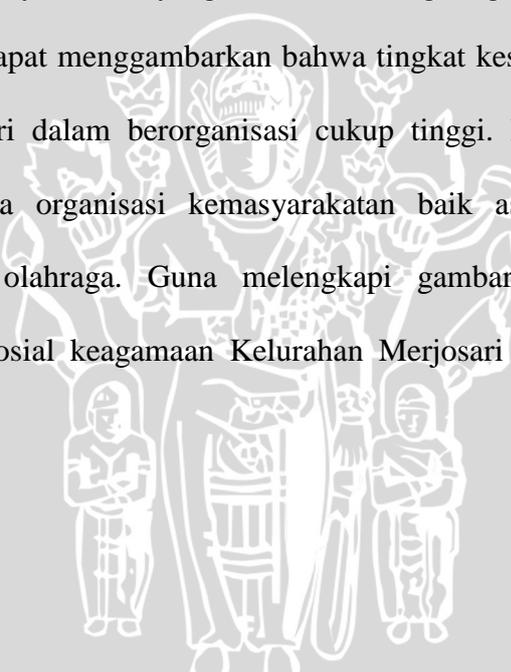
Sarana dan prasarana ibadah di Kelurahan Merjosari

No.	Tempat Ibadah	Jumlah (buah)
1.	Masjid	14
2.	Mushola	30
3.	Gereja	-
4.	Pura	-
5.	Vihara	-
6.	Klenteng	-
	Jumlah	44

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sarana peribadatan di Kelurahan Merjosari belum lengkap. Hal ini terlihat dari banyaknya sarana peribadatan bagi agama Islam, yakni Masjid sebanyak 14 buah, dan Mushola mendominasi sebanyak 30 buah. Sedangkan sarana peribadatan bagi penduduk agama lain tidak tersedia. Akan tetapi nuansa kerukunan senantiasa mewarnai kehidupan masyarakat Kelurahan Merjosari, khususnya dalam hal pelaksanaan ibadah, sikap saling menghormati dan toleransi antara pemeluk agama juga ditunjukkan dengan adanya nuansa yang harmonis di lingkungan masyarakat.

Data tersebut dapat menggambarkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat di Kelurahan Merjosari dalam berorganisasi cukup tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya organisasi kemasyarakatan baik aspek kepemudaan, keagamaan, maupun olahraga. Guna melengkapi gambaran kondisi sosial kemasyarakatan dan sosial keagamaan Kelurahan Merjosari dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 7

Sarana dan prasarana organisasi kemasyarakatan di Kelurahan Merjosari

No.	Jenis Organisasi Kemasyarakatan	Jumlah
1.	Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) - jumlah pengurus	1 buah 64 orang
2.	PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga) - Jumlah pengurus	1 buah 34 orang
3.	Karang Taruna - Jumlah Pengurus (rata-rata)	40 orang
4.	RT/RW - Jumlah RW - Jumlah RT	12 buah 81 buah
5.	Lembaga Kemasyarakatan Lainnya 1. BKM - Jumlah pengurus 2. Karang Werda - Jumlah Pengurus 3. Kel. Siaga - Jumlah Pengurus 4. Gapoktan - Jumlah Pengurus 5. Kader Lingkungan - Jumlah pengurus 6. Majelis Ta'lim 7. Remaja Masjid 8. Muslimat 9. Fatayat 10. Anshor	10 buah 1 buah 15 orang 1 buah 13 orang 1 buah 17 orang 1 buah 14 orang 1 buah 16 orang
6.	Ketentraman dan Ketertiban - Jumlah Anggota Linmas - Jumlah Pos Kamling	49 orang 34 pos

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) 1 buah, jumlah pengurus 64 orang. PKK 1 buah, jumlah pengurus 34 orang. Jumlah Karang Taruna 1 buah, jenis Karang Taruna Mandiri, jumlah Pengurus (rata-rata) 40 orang. Jumlah RW 12 buah. Jumlah RT 81 buah. Lembaga Kemasyarakatan Lainnya jumlah 10 buah yaitu BKM, jumlah pengurus 15 orang. Karang Werda, jumlah pengurus 13 orang. Kelompok Siaga jumlah pengurus 17 orang. Gapoktan, jumlah pengurus 14 orang. Kader Lingkungan, jumlah pengurus 16 orang. Majelis ta'lim. Remaja masjid. Muslimat. Fatayat. Anshor. Ketentraman dan ketertiban, jumlah anggota linmas 49 orang, jumlah pos kamling 34 pos.

Dapat disimpulkan bahwa organisasi sosial kemasyarakatan dan organisasi sosial keagamaan yang ada di Kelurahan Merjosari merupakan wadah bagi masyarakat untuk meningkatkan hubungan sosial antar masyarakat di Kelurahan Merjosari, serta sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat.

d. Sarana Umum

Tabel 8

Sarana dan prasarana umum di Kelurahan Merjosari

No.	Sarana Umum	Jumlah (buah)
1.	Olahraga	6
2.	Balai Pertemuan	5
3.	Kesenian/budaya	0
	Jumlah	11

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Dalam tabel 8 diketahui bahwa sarana umum yang digunakan untuk kegiatan warga yaitu ada sarana olahraga 6 buah, dan balai pertemuan 5 buah. Tempat tersebut adalah untuk berkumpul melakukan aktivitas yang dapat meningkatkan kerukunan warga.

3. Profil Pemerintah Kelurahan Merjosari

a. Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Merjosari

Kelurahan merupakan satuan terkecil dari pemerintah negara kita. Secara administratif kelurahan merupakan pembagian wilayah di bawah Kecamatan. Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan pelaksanaan dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan, serta tanggung jawab yang diemban oleh masing-masing orang dalam organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungan yang serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kelurahan terdiri dari lurah dan perangkat kelurahan berdasar Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang, susunan organisasi kelurahan terdiri dari:

- a. Lurah
- b. Sekretaris Kelurahan
- c. Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum
- d. Seksi pemberdayaan masyarakat dan pembangunan
- e. Seksi kesejahteraan masyarakat
- f. Seksi pelayanan umum
- g. Kelompok jabatan fungsional

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kelurahan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja;
- b. Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan;
- c. Penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
- d. Pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
- e. Pemberdayaan masyarakat;
- f. Pelayanan masyarakat;
- g. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- h. Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
- i. Pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal;
- k. Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- l. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;

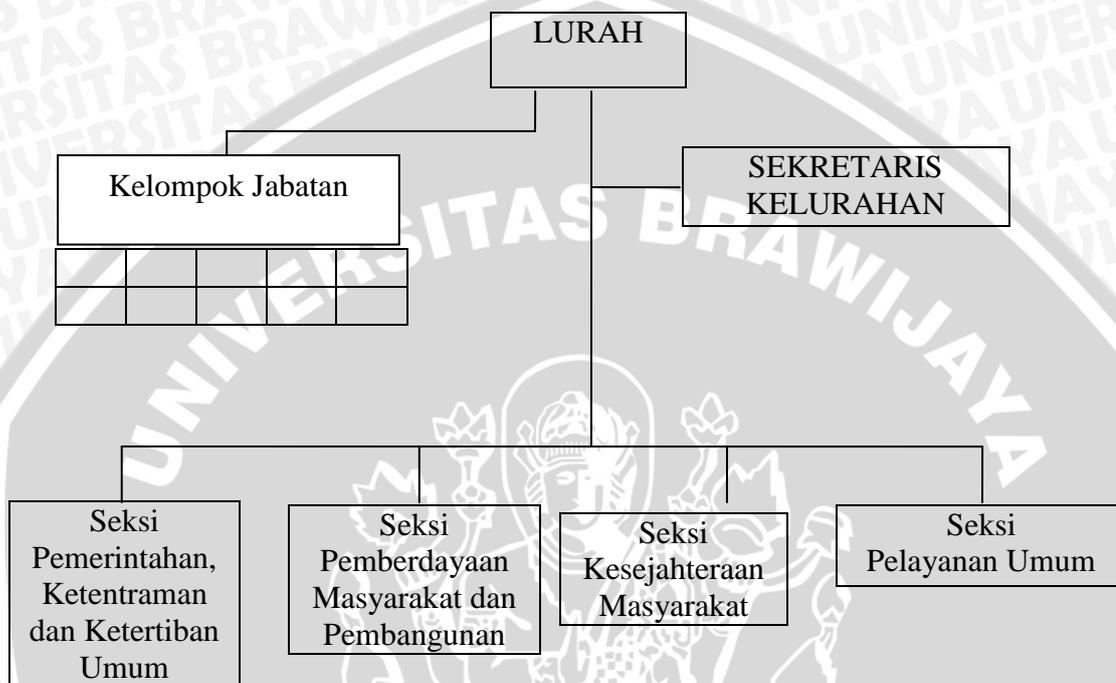
- m. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- n. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
- o. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- p. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- q. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dasar utama penyusunan Kecamatan dan Kelurahan dalam bentuk suatu organisasi merupakan pelaksanaan tugas kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat untuk menangani sebagian urusan Pemerintahan daerah di wilayah Kecamatan.

b. Struktur Perangkat, Tugas dan Fungsi Pegawai Kelurahan Merjosari

Gambar 1

Struktur perangkat Kelurahan Merjosari



Lurah

Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretaris Kelurahan

Sekretaris kelurahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.



Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas,
Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (renstra) dan Rencana Kerja (renja);
- 2) Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- 3) Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- 4) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- 5) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan, dan kearsipan;
- 6) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan keputakaan;
- 7) Pelaksanaan administrasi dan pembinaan pegawai;
- 8) Pengelolaan anggaran dan retribusi;
- 9) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
- 10) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- 11) Pelaksanaan inventarisasi aset/kekayaan daerah yang ada di Kelurahan;
- 12) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- 13) Pelaksanaan fasilitas pengukiran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- 14) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah;
- 15) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

- 16) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- 3) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
- 4) Penyusunan monografi Kelurahan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
- 6) Penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- 7) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 8) Fasilitasi kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan;
- 9) Pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
- 10) Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah Kelurahan;
- 11) Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;

- 12) Pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;
- 13) Pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
- 14) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 15) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan

Seksi pemberdayaan masyarakat dan pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di penjelasan diatas, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan program di bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di Kelurahan;
- 3) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat;
- 4) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah Kelurahan;
- 5) Penyusunan profil Kelurahan;

- 6) Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya;
- 7) Pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup;
- 8) Fasilitasi pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat;
- 9) Pelaksanaan pengembangan perekonomian Kelurahan di wilayah kerjanya;
- 10) Pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima;
- 11) Pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan pemukiman;
- 12) Pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional;
- 13) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 14) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Kesejahteraan Masyarakat

Seksi Kesejahteraan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat di Kelurahan.

Untuk melaksanakan pokok tugas seperti yang dimaksud diatas, Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana program dan kegiatan kesejahteraan masyarakat ditingkat Kelurahan;

- 2) Pelaksanaan program bidang kesejahteraan rakyat;
- 3) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang kesejahteraan masyarakat;
- 4) Pelaksanaan pemberian bantuan sosial, pembinaan kepemudaan dan olahraga, serta peningkatan peranan perempuan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, kesenian dan kesehatan masyarakat;
- 6) Pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat;
- 7) Pelaksanaan administrasi dan pemberian pertimbangan teknis nikah, talak, cerai, dan rujuk (NTCR);
- 8) Pelaksanaan pemberian pengantar bepergian haji;
- 9) Pelaksanaan pemberian keterangan kelahiran dan kematian;
- 10) Pelaksanaan pengawasan atas kondisi terjadinya rawan pangan;
- 11) Pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis status sosial;
- 12) Pendataan masalah kesejahteraan sosial;
- 13) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 14) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga, dan Keterangan penduduk lainnya.
- 3) Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- 4) Pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
- 5) Pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 6) Pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
- 7) Pelaksanaan administrasi kependudukan;
- 8) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 9) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dalam susunan organisasi terdiri atas tenaga fungsional yang terbagi dalam beberapa kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan dengan bidang tenaga fungsional masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jumlah dari tenaga fungsional ditentukan sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja, sedangkan jenis dan jenjang tenaga fungsional diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Keadaan Pegawai Kelurahan Merjosari

Keadaan para pegawai Kelurahan Merjosari perlu untuk diketahui karena pegawai merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi dimana pegawai adalah orang-orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat terlaksana dan terwujud seperti apa yang telah diharapkan. Dalam hal ini seperti data yang telah diperoleh dari lapangan, maka yang akan dipaparkan adalah mengenai jumlah pegawai menurut golongan. Golongan dan pangkat merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang PNS dan rangkaian susunan kepegawaian yang digunakan sebagai dasar penggajian serta pengangkatan dalam suatu jabatan tertentu. Golongan seorang pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan masa kerja/pengabdian. Golongan kepangkatan terdiri dari golongan I sampai dengan golongan IV.

Berdasarkan dari data yang tersedia jumlah pegawai berdasarkan pangkat dan golongan pada Kelurahan Merjosari dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9

Jumlah pegawai berdasarkan golongan di Kelurahan Merjosari

No.	Golongan	Jumlah (orang)
1.	I	1
2.	II	1
3.	III	7
4.	IV	-
	Jumlah total	9

Sumber: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Merjosari Tahun 2013

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa klasifikasi susunan golongan dari pegawai kelurahan Merjosari yaitu golongan I sebanyak 1 orang, golongan II sebanyak 1 orang, dan golongan III sebanyak 7 orang.

d. Visi dan Misi

Visi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dan Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja. Visi berkaitan dengan pandangan ke depan yang menyangkut kemana Instansi Pemerintah Kota Malang khususnya Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru harus dibawa dan diarahkan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan

tujuan otonomi daerah yang harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna.

TERWUJUDNYA PELAYANAN MASYARAKAT YANG PRIMA. RESPONSIF DAN AKUNTABEL

Misi Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang adalah:

1. Peningkatan dan terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang prima, responsif dan akuntabel melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara meningkatkan pembinaan, pelatihan dan pendidikan yang memadai.
2. Meningkatkan dan memberdayakan masyarakat yang kurang beruntung melalui pengembangan ekonomi kerakyatan menuju masyarakat mandiri yang partisipatif dengan melibatkan peran serta lembaga-lembaga sosial ekonomi masyarakat.
3. Mendorong dan mengarahkan terciptanya kondisi masyarakat yang aman, tertib, sadar lingkungan dan kesehatan serta kerukunan kehidupan beragama yang berkualitas dengan cara pemberdayaan kelembagaan masyarakat.
4. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat yang sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku melalui sosialisasi.

MOTTO

Motto Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang:

PELAYANAN DENGAN SENYUM

E. Data Fokus Penelitian

1. Kinerja Aparatur Kelurahan

a. Kemampuan Aparat Dalam Menjalankan Tugas

Perkembangan administrasi dewasa ini mengakibatkan diharuskannya adanya suatu peningkatan pengetahuan dan kemahiran dari penyelenggara administrasi. Peningkatan ini antara lain dapat dicapai dengan menambah pengetahuan tentang apa yang harus dikerjakan, apa administrasi, apa maksud administrasi, dan tentang bagaimana dilaksanakan administrasi dan lebih penting adalah kecakapan dalam mengerjakan tugas.

Sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya yang berada dalam posisi ujung tombak masyarakat. Aparat Kelurahan dihadapkan langsung dengan berbagai kepentingan masyarakat dimana masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas mencakup kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan hemat dalam segi biaya. Berikut adalah hasil petikan wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Pak Soebagiono mengenai bagaimana perangkat menjalankan tugasnya.

“Secara umum dapat dikategorikan masing-masing tidak sama tentang kemampuan masing-masing perangkat desa, dan secara umum menurut yang kami ketahui pelayanan sudah terpenuhi sesuai yang diharapkan masyarakat. Kami sudah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan yang dibutuhkan warga dengan memberikan sikap yang santun dan yang terpenting kami tidak pernah mempersulit warga yang mau mengurus pelayanan kependudukan“. (wawancara tanggal 23 september 2013).

Pada petikan wawancara tersebut, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan menjelaskan bahwa semua yang dilakukan dalam menjalankan tugas khususnya dibidang pelayanan pada masyarakat dilakukan

secara sungguh-sungguh tanpa ada sikap untuk mempersulit masyarakat tersebut pelayanan dapat dengan lancar diberikan hal itu juga mempengaruhi kemudahan bagi perangkat dalam memberikan pelayanan.

Harus diakui Kelurahan juga mempunyai kekurangan pada pelaksanaan administrasi seperti diadakannya penyuluhan-penyuluhan yang diselenggarakan sesuai dengan keadaan Kelurahan bersangkutan. Selain itu perangkat Kelurahan juga disertakan dalam pendidikan dan pelatihan seperti yang diutarakan oleh Sekretaris Kelurahan Bapak Eko Budi Valianto, SE sebagai berikut:

“Kepala Kelurahan sudah berupaya untuk mengadakan bimbingan teknis administrasi yang dibantu oleh Kecamatan seperti penggarapan buku-buku register, selain itu setiap tahunnya perangkat selalu ada yang mengikuti bimbingan teknis administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota maupun Kecamatan dan ada juga perangkat Kelurahan datang langsung ke Kecamatan untuk minta penjelasan mengenai tata cara pelayanan apabila pihak Kecamatan tidak sempat datang ke Kelurahan”. (wawancara tanggal 23 September 2013).

Volume atau jumlah pekerjaan yang dilakukan dan jumlah yang dapat diselesaikan, dapat dijadikan sebagai pengukur kemampuan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan aparat sangat bervariasi tiap harinya. Jumlah pekerjaan yang dilakukan banyak apabila jumlah masyarakat yang meminta pelayanan juga banyak, sebaliknya apabila sedikitnya jumlah masyarakat atau tidak ada sama sekali masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan maka tidak ada sama sekali masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan maka tidak ada yang dikerjakan para aparat Kelurahan lebih memilih tukar pendapat mengenai masalah pekerjaan seperti yang diutarakan oleh kepala Kelurahan sebagai berikut:

“Rutinitas pelayanan yang dijalankan tidak mengalami banyak kendala, setiap hari ada saja warga yang datang untuk minta dilayani surat menyurat biasanya minimal jumlah orang yang datang ke Kantor Kelurahan untuk mengajukan permohonan pelayanan 10 orang. Hal itu karena Kelurahan berada di kota, kalau sepi pemohon kami gunakan waktu untuk berdiskusi masalah pekerjaan”. (wawancara tanggal 23 September 2013).

Dengan mengevaluasi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, dapat ditarik beberapa segi positifnya antara lain adalah mewujudkan transparansi dan akuntabilitas Pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing unit pelayanan, serta dapat menciptakan hubungan timbal balik antara masyarakat dengan para pegawai dalam segala bentuk penyelenggaraan pelayanan tugas-tugas yang berhubungan dengan warga masyarakat.

Sejalan dengan kemajuan zaman dan 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 suatu Pemerintahan yang responsif, akomodif, dan sensitif terhadap keperluan yang sangat beragam. Salah satu pengaruhnya antara lain adalah ditematkannya sumber daya manusia pada posisi yang utama untuk mrngukur suatu keberhasilan. Pembangunan yang dicanangkan oleh Pemerintahan tidak hanya dititik beratkan kepada pembangunan yang secara fisik saja, akan tetapi pembangunan yang meliputi perbaikan dan peningkatan sumber daya manusia, terutama perbaikan pada pegawai-pegawai Pemerintahan, dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah Kelurahan akan memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang adil dan makmur.

Kemampuan aparat dalam mengontrol proses pengurusan pelayanan kependudukan dapat dikatakan cukup baik, dimana aparat selalu memeriksa ulang atas pekerjaan yang diembannya. Dalam proses pelaksanaan tugas khususnya pelayanan publik akan menjadi lebih baik apabila perangkat Kelurahan mempunyai kemampuan yang baik disegala bidang.

b. Daya Tanggap Aparat Kelurahan

Daya tanggap (*responsivitas*) adalah satu dari beberapa prinsip *good governance* menurut UNDP (1997) di mana di katakan bahwa setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*), hal ini berkaitan dengan mengenai kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai untuk merespon keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga keinginan masyarakat tersebut dapat terpenuhi dan masyarakat tersebut mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dia dapatkan. *Responsivitas* sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya *responsivitas* yang baik yang ada pada diri seorang pegawai maka kinerja yang di hasilkan akan lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Merjosari, para pegawai dalam tugasnya melayani masyarakat menunjukkan sikap yang tanggap terhadap pertanyaan-pertanyaan masyarakat, hal tersebut terlihat saat masyarakat

menyampaikan keluhannya terhadap prosedur pelayanan yang kurang mereka pahami dimana pegawai menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat.dalam memberikan pelayanan dengan cepat.

Wawancara dilakukan dengan sekretaris Kelurahan bapak Eko Budi Valianto, SE sebagai berikut:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang datang mengurus surat-menyurat atau keperluan lainnya. Kami berupaya untuk cepat tanggap dengan apa yang kami kerjakan”.(wawancara tanggal 24 september 2013).

Wawancara juga dilakukan dengan Seksi Kesejahteraan Masyarakat, Ibu Endang Susilowati:

“Kalau melayani warga yang datang itu langsung kami layani. Apa yang dibutuhkan, apa yang harus kami lakukan, langsung dikerjakan. Segera menanggapi pelayanan membuat kerja lebih menyenangkan mbk”. (Wawancara tanggal 24 September 2013).

Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pegawai yang merupakan satu dari beberapa prinsip *good governance* di terapkan dengan cukup baik.

Setiap warga yang datang ke instansi-instansi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan tentu ingin dilayani dengan baik. Sedangkan bagi para aparatur pemerintahan merupakan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik mengingat bahwa mereka itu sebenarnya adalah abdi masyarakat. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tercermin dari sikap aparatur pemerintah itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selama ini sikap tanggap yang ditunjukkan oleh aparatur kelurahan Merjosari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan

cukup baik. Dalam sikap tanggap tersebut diikuti dengan ramah dan bertingkah laku sopan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah.

c. Semangat Kerja Aparat Kelurahan

Sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat yang sebaik-baiknya diperlukan suatu pemerintahan adalah membentuk sebuah sistem yang sehat, kondusif bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada kepentingan masyarakat atau publik. Begitu juga dengan pelaksanaan pelayanan publik yang berjalan sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu dibutuhkan aparat pelaksana yang mengerjakan tugasnya sebagaimana ditetapkan dalam organisasi.

Semangat baru yang dimiliki oleh pegawai membawa konsekuensi terhadap diperlakukannya kepekaan-kepekaan kerjasama dalam rangka tetap terjalinnya satu kesatuan dalam upaya membangun negara dan bangsa Indonesia dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian sesuai dengan tugas dan fungsi Pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat yang sebaik-baiknya diperlukan suatu Pemerintahan yang tidak lain adalah untuk membentuk suatu sistem yang sehat dan kondusif bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada kepentingan masyarakat. Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut harus dibutuhkan adanya kinerja pegawai yang mendukung pelaksanaan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Salah satu indikator yang juga digunakan untuk mengukur kinerja tersebut adalah dengan adanya semangat kerja. Kenapa demikian? Karena semangat kerja

berkaitan langsung dengan individu pegawai yang menyangkut sikap, dan perasaan pegawai berupa kesediaan nuntuk melaksanakan tugas-tugasnya secara ikhlas guna mencapai keberhasilan yang telah menjadi tujuan bersama.

Kesanggupan untuk bekerja sama antar anggota dalam suatu organisasi manapun merupakan suatu keharusan dan merupakan konsekuensi saat memasuki dan menjadi anggota organisasi tersebut. Jadi dengan kata lain apabila seseorang sudah masuk dalam suatu organisasi, maka sewajarnya harus mematuhi dan bertindak atas nama organisasi yang telah mempunyai ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Semangat kerja aparat Kelurahan Merjosari cukup baik, sebagaimana pernyataan Kepala Kelurahan Drs. Abdullah dalam petikan wawancara berikut:

“Disini aparat Kelurahan Merjosari semangat dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehari-hari, disini kita bekerja di kantor sama dengan di rumah sendiri, antar aparat satu dengan yang lainnya sudah seperti saudara, tentunya harus didasari rasa ikhlas dan kesadaran yang tinggi dari masing-masing individu.” (Wawancara tanggal 25 September 2013).

Hal senada juga diungkapkan oleh Pak Soebagiono Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan:

“Dalam bekerja kami berusaha saling membantu satu sama lainnya sehingga pekerjaan cepat selesai dan tidak menumpuk. Dalam bekerja di Kantor Kelurahan, suasananya nyaman. Sehingga kami tidak merasa tertekan dalam bekerja”. (Wawancara tanggal 25 September 2013).

Sebuah kantor kelurahan dalam bekerja menjalankan tugas-tugasnya tidak sendiri dalam artian berada dalam sebuah organisasi maka semangat kerja tersebut ditekankan pada kesediaan untuk saling bekerja sama dengan aparat yang lain

agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik sehingga akan dapat mewujudkan tujuan bersama.

2. Proses Kerja Dalam Pelaksanaan Pelayanan

a. Prosedur Pelayanan Yang Diberikan

Dalam suatu pelayanan, prosedur mempunyai kedudukan yang amat penting, dengan adanya prosedur yang jelas dan baku maka akan mempermudah aparat dalam memberikan pelayanan serta mempermudah warga sebagai pihak pemohon. Oleh sebab itu sebuah proses pelayanan membutuhkan proses yang jelas sesuai dengan alur yang dijadikan sebagai acuan demi terwujudnya suatu pelayanan yang memuaskan.

Untuk proses pengurusan pelayanan kependudukan, paling bawah harus melalui tingkat RT/RW ataupun Desa/Kelurahan baru dilanjutkan pengurusan ke tingkat yang lebih atas. Sesuai dengan prosedur yang diterapkan, hal ini digunakan sebagai bahan acuan data yang harus dimiliki oleh RT/RW ataupun Desa/Kelurahan karena organisasi dan perangkat tersebut adalah sangat dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga data masyarakat yang paling lengkap adalah dimiliki oleh perangkat paling bawah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Merjosari Bapak Drs. Abdullah, berikut petikan wawancaranya:

“Proses pengajuan dan pengurusan surat-surat kependudukan harus membawa surat pengantar dari RT/RW setempat baru kemudian datang ke Kantor Kelurahan, kalau tidak ada surat pengantar dari RT/RW setempat maka kami tidak bisa melayani, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir tentang perlunya pengajuan surat kependudukan itu sendiri supaya tidak dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab”.(Wawancara tanggal 25 September 2013).

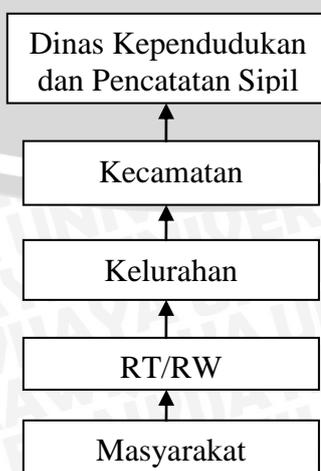
Adanya suatu prosedur dapat membantu proses pelaksanaan suatu pekerjaan yang efektif dan efisien. Sebagaimana yang diutarakan Kepala Kelurahan Merjosari pada wawancara sebelumnya:

“Terkait dengan pelayanan publik, terutama tentang pelayanan kependudukan, disini aparatnya berusaha melakukan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, diantaranya upaya-upaya yang kita lakukan adalah: mengadakan koordinasi dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkait dengan isi *grade* data; kemudian kita melaksanakan sosialisasi, disini dalam setiap pertemuan RT/RW yang diadakan setiap bulan di Balai Kelurahan dijelaskan tentang perlunya dan bagaimana prosedur ataupun program-program kerja yang ada di Kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu bingung lagi karena sudah disosialisasikan lewat RT/RW setempat, misalnya tentang data/dokumen kependudukan, kemudian kita juga memasang SOP di Kantor Kelurahan agar diketahui oleh warga masyarakat apa yang diperlukan dalam pengurusan dokumen kependudukan”. (Wawancara tanggal 26 September 2013).

Suatu prosedur akan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan. Adapun prosedur yang diterapkan perangkat Kelurahan Merjosari dalam pelayanan kependudukan adalah sebagai berikut:

Gambar 2

Alur Prosedur Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Merjosari



Adapun prosedur pelayanan pendaftaran penduduk di Kelurahan Merjosari sebagai berikut:

1. Pemohon sebelum mendaftar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, blangko harus ditandatangani oleh Lurah dan Camat.
2. Pemohon KTP yang tidak bisa menunjukkan aslinya (hilang) dilampiri surat bukti kehilangan dari kantor Kepolisian.
3. Pemohon KK yang tidak bisa menunjukkan aslinya (hilang dilampiri bukti keterangan dari kantor Kelurahan.
4. Pemohon KTP harus datang sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kecuali bagi yang sakit keras, tua renta, dan cacat fisik mental bisa melampiri surat kuasa diatas materai 6000.
5. Pengurusan KK bisa diwakilkan salah satu anggota keluarga.

Prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mengajukan pelayanan di Kelurahan Merjosari diantaranya sebagai berikut:

- 1) Syarat pengurusan KTP
 - Penduduk berusia 17 tahun atau pernah menikah.
 - Surat pengantar dari RT/RW setempat.
 - Membawa KTP lama/foto warna dasar merah untuk tahun kelahiran ganjil, warna dasar biru untuk tahun kelahiran genap) ukuran 3x4, 2 lembar
 - Mengisi blangko di Kelurahan

- Surat keterangan pindah datang (bagi penduduk yang pindah tempat tinggal).
- 2) Syarat pengurusan Kartu Keluarga (KK)
- Surat pengantar dari RT/RW setempat
 - Membawa KK lama dan wajib diserahkan ke Kantor Kelurahan
 - Mengisi biodata dan data keluarga (blangko disediakan di kantor Kelurahan)
 - Bagi WNI yang baru pindah dan datang dari luar negeri (TKI/TKW) membawa surat keterangan dari luar negeri
 - Surat keterangan pindah datang (bagi penduduk yang pindah tempat tinggal)
- 3) Syarat pengurusan pindah tempat
- Surat keterangan dari RT/RW setempat
 - Membawa KK lama dan wajib diserahkan ke kantor Kelurahan
 - Mengisi blangko alamat/tujuan pindah untuk diteruskan oleh pemohon ke kantor Kecamatan Merjosari dan dilanjutkan ke kantor Dinas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang
- 4) Syarat pengurusan surat keterangan kelahiran
- Surat keterangan dari RT/RW setempat
 - Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan/balai bersalin/balai pengobatan
 - Fotocopi KTP dan KK orang tua bayi serta surat nikah/akta perkawinan orang tua

5) Syarat pengurusan kutipan akta kelahiran

- Membawa surat keterangan kelahiran dari kelurahan
- Fotocopi KTP dan KK orang tua bayi serta surat nikah/akta perkawinan orang tua
- Fotocopi KTP 2 orang saksi
- Mengisi formulir pelaporan kelahiran di Kelurahan untuk diteruskan oleh pemohon ke kantor Dinas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

6) Syarat pengurusan pengantar SKCK

- Surat pengantar dari ketua RT/RW setempat
- Pas foto 4x6 (berwarna/hitam putih) 2 lembar

7) Memperpanjang Kartu Tanda Penduduk

- KTP lama dan KK
- KK yang dimiliki penduduk

Surat pengantar dari RT/RW merupakan salah satu komponen terpenting bagi pengajuan permohonan pelayanan kepada perangkat Kelurahan. Apabila seorang warga datang ke kantor Kelurahan untuk mengurus surat-surat keterangan kependudukan tidak dilengkapi surat pengantar dari RT/RW dimana pemohon tinggal, maka pemohon tidak bisa dilayani. Jadi, prosedur atau persyaratan tersebut mutlak harus ditepati oleh masyarakat.

Sebagian warga yang mengurus kepentingan di Kantor Kelurahan Merjosari sudah cukup mengerti dan merasa bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan perangkat Kelurahan cukup mudah dan tidak berbelit. Berikut petikan

wawancara warga Kelurahan Merjosari mengenai prosedur dan persyaratan pengajuan pelayanan sebagai berikut:

“Saya mengurus KK cukup mudah dan tidak lama, bahkan saya juga mengurus keterangan pindah dari Kelurahan lain, prosedurnya mudah. Dari RT ke Kelurahan, tapi jika ada pemberitahuan dari Kelurahan, Ketua RT selalu memberitahukan terlebih dahulu. Kita isi blangko dulu, kemudian diserahkan ke petugas untuk diperiksa ulang dan ditanda tangani oleh Pak Lurah”. (wawancara dengan Pak Sugiarto tanggal 1 Oktober 2013).

Ada juga warga yang sedikit mengelukan pelayanan, berikut wawancaranya: “ini saya bolak balik dari kemarin mbk, karena persyaratan yang kurang lengkap. Saya mau urus pindah tempat ke luar kota, tapi lupa belum minta surat pengantar dari RT. Kalau kemarin sudah bawa, mungkin sudah selesai”. (wawancara dengan Ibu Nur Laili tanggal 3 Oktober 2013).

Penyelesaian pelayanan bagi warga oleh aparat Kelurahan walaupun cepat tapi sejauh ini cukup tergantung dari pelayanan yang diminta oleh warga. Biasanya dalam pelayanan kependudukan hanya memerlukan waktu antara 5-10 menit saja.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian serta pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses layanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus terlebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan yang dibawa sudah lengkap. Mengenai masalah waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Merjosari pada saat ini sudah mengarah ke arah yang lebih baik yakni lebih cepat dan mudah.

Hal ini sebagaimana di ungkapkan Bapak Eko Dwi Valianto, SE selaku Sekretaris Kelurahan:

“Mengurus surat-surat baik itu administratif atau surat-surat yang lainnya, masyarakat hanya memerlukan waktu tidak lebih dari 10 menit bila persyaratan yang dibawa sudah lengkap”.(wawancara tanggal 30 September 2013).

Warga juga mengungkapkan hal yang sama, berikut wawancaranya:

“Saya mengurus KK baru itu prosesnya cuma sebentar, kita datang dengan bawa surat keterangan dari RT, lalu mengisi formulir dan di cek lagi oleh petugas Kelurahan untuk segera di cetak. Gak ribet kok mbak”.(wawancara dengan Mbak Lailatul Mu’arofah tanggal 30 September 2013).

Ada juga yang mengatakan hal senada, berikut petikan wawancaranya::

“Ini saya mengurus KTP mbk, tidak menunggu lama, saya langsung ngisi formulir. Pelayanan yang diberikan petugas cukup memuaskan karena orang-orangnya ramah dan saling membantu dalam melayani masyarakat”.(wawancara dengan Anisa tanggal 30 september 2013).

Dari hasil wawancara diatas, disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan tidak lama dan tidak ribet. Ini sangat membantu masyarakat dalam kemudahan mengurus surat-surat yang dibutuhkan segera. Cepatnya proses pelayanan publik dalam pengurusan surat menyurat di kelurahan merjosari juga karena di dukung oleh peralatan yang sudah lebih baik. Tersedianya beberapa komputer dan printer yang dioperasikan oleh staf yang terlatih. Dengan adanya alat penunjang pelayanan tersebut, segala hal yang berhubungan dengan surat menyurat lebih cepat diselesaikan. Hal ini berdampak pula pada semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan.

Semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan surat menyurat ini disambut baik oleh warga kelurahan. Masyarakat merasa senang karena untuk

mengurus surat yang mereka butuhkan tidak memerlukan waktu yang lama. Satu hal yang masih harus diperbaiki dalam hal waktu penyelesaian pelayanan adalah perlunya diterapkan prinsip keadilan dalam pelayanan dimana para aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan harus bersikap adil yakni mendahulukan orang yang datang terlebih dahulu.

c. Biaya Pelayanan

Biaya adalah rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atau pemberian pelayanan umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Biaya pelayanan kependudukan di Kelurahan Merjosari, benar-benar dirasakan gratis oleh masyarakat. Hal itu mengacu pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil. Sesuai dengan instruksi Walikota bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak akan dikenai biaya. Biasanya dalam instansi Pemerintah ada kecenderungan pungutan liar, tetapi dalam pelaksanaan layanan di Kelurahan Merjosari, pungutan liar justru tidak sampai sama sekali.

Pelayanan publik di Indonesia masih cenderung dengan adanya pemberian dari masyarakat pengguna jasa. Hal ini disebabkan masih adanya budaya seperti dalam sistem pelayanan publik. Budaya pelayanan yang dikembangkan semenjak masa birokrasi kerajaan tersebut pada dasarnya menempatkan aparat birokrasi sebagian pihak yang harus dilayani oleh masyarakat. Mekanisme pemberian biaya ekstra dalam praktik pelayanan birokrasi sesungguhnya melihatkan berbagai faktor yang sangat kompleks, seperti menyangkut masalah kultur-psikologis,

sistem pelayanan, mekanisme pengawasan, serta mentalis aparat maupun pengguna jasa sendiri.

Pada dasarnya kemunculan praktik pemberian uang ekstra pelayanan tersebut dipengaruhi oleh adanya kesamaan motivasi secara ekonomis. Pada sisi aparat birokrasi, penerimaan uang pelayanan ekstra dari masyarakat diartikan sebagai bagian dari "ucapan terima kasih" dari pengguna jasa atau pelayanan yang diperolehnya. Aparat birokrasi merasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, wajar apabila pengguna jasa memberikan "tips" atas kinerja pelayanan aparat. Sebaliknya, bagi masyarakat pengguna jasa, pemberian uang ekstra pelayanan kepada aparat tidak hanya sekedar untuk mendapatkan kemudahan pelayanan, tetapi lebih dari itu adalah untuk membangun jaringan di dalam birokrasi. Banyak dari warga masyarakat pengguna jasa yang merasakan kemudahan pelayanan dari birokrasi karena telah lama mempunyai jaringan di dalam birokrasi pelayanan.

Berikut wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum, Ibu Tri Suciati, ST,MAP :

"Dalam urusan pelayanan kependudukan disini tidak dikenakan biaya sepeserpun alias gratis mbk. Kami mengikuti prosedur yang berlaku, kami juga melayani setulus hati." (wawancara tanggal 1 Oktober 2013).

Kami juga mewawancarai beberapa warga sebagai berikut:

"Tidak ada biaya yang dikenakan dalam pengurusan KTP ini. Saya juga tanya ke tetangga yang mengurus, tidak ada biaya apapun. Mungkin beda ditempat lain, ada uang ekstra yang dikenakan. Ya kita juga tidak tau mbk." (wawancara dengan Bapak Mustakim tanggal 1 Oktober 2013)

Hal senada juga dikatakan oleh Saudara Toni berikut ini:

“Kalau ditarik biaya, saya akan melaporkan ke pihak yang berwenang. Kan sudah tercantum di Perda kalau mengurus layanan kependudukan itu gratis. Ya Alhamdulillah tidak ada kesalahan yang terjadi di Kelurahan ini.”
(wawancara tanggal 1 Oktober 2013).

Praktik pelayanan dengan memberikan uang ekstra kepada aparat birokrasi tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum di lingkungan birokrasi. Aparat birokrasi menjadi terbiasa dalam budaya pelayanan yang mengharapkan adanya pemberian uang dari masyarakat. Apabila dalam memberikan pelayanan pengguna jasa tidak memberikan imbalan dalam bentuk uang ekstra tersebut, biasanya aparat dalam bekerja terkesan *ogah-ogahan* atau seenaknya sendiri. Sebaliknya, semakin besar imbalan yang diberikan masyarakat pengguna jasa akan semakin memacu motivasi kerja aparat dalam melayani masyarakat membawa konsekuensi.

Praktik pemberian uang pelayanan ekstra tersebut membawa konsekuensi besar terhadap kinerja pelayanan birokrasi. Fenomena seperti ini dalam proses pelayanan tetap marak terjadi dan sulit untuk dikontrol karena melibatkan kedua belah pihak. Hal ini menyebabkan munculnya biaya tambahan yang bersifat tidak sah karena tidak jelas aturannya, yang harus dibayar oleh masyarakat pengguna jasa. Setiap berurusan dengan aparat pelayanan, pengguna jasa harus mengeluarkan atau membayar biaya yang sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang sedang di urus. Meskipun sebagian besar aparat pelayanan menyatakan bahwa mereka tidak meminta biaya tambahan, tetapi terungkap bahwa “tips” itu ada. Aparat pelayanan tidak secara langsung atau terus

terang meminta biaya tambahan, tetapi pelayanan akan dipersulit apabila pengguna jasa tidak memberikan sejumlah uang tambahan.

2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu faktor yang turut menentukan dalam proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pada suatu instansi. Oleh karena itu, keadaan fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan tugas pekerjaan.

Ketersediaan akan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan guna memudahkan kelancaran pegawai juga tidak dipungkiri memiliki peranan penting, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan tersebut tentunya sangat diperlukan oleh kantor kelurahan ini sebagai satuan kerja pegawai pemerintah agar proses bekerja dapat berjalan dengan lancar.

a. Kenyamanan Kantor

Istilah fasilitas kerja secara umum digunakan oleh banyak kalangan, terutama pada kalangan yang berkecimpung dalam kegiatan organisasi. Untuk memberikan batasan mengenai istilah tersebut, istilah mengacu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang mengatakan bahwa “fasilitas adalah suasana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi kegiatan yang dilakukan”.

Dengan demikian dalam konteks penyelenggaraan fungsi perangkat Kelurahan sebagai pelayanan masyarakat dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja adalah sarana yang digunakan oleh organisasi Pemerintah Kelurahan untuk

bekerja dalam rangka membantu melancarkan penyelenggaraan pelayanan masyarakat, atau dengan kata lain fasilitas kerja dapat diartikan sebagai sarana pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu faktor yang turut menentukan dalam proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pada suatu organisasi. Oleh karena itu, keadaan fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka menunjang kelancaran dari pelayanan di kantor tersebut.

Seperti yang dikemukakan oleh bapak Soebagiono, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan yang mengatakan bahwa:

“Tidak dapat dipungkiri apabila sarana dan prasarana kerja memang sangat dibutuhkan guna kelancaran pekerjaan. Karena tanpa adanya fasilitas bukan tidak mungkin akan menghambat proses pelayanan. Mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang ada di kantor kami ini saya rasa cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana yang ada sangat mendukung proses pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”. (Wawancara tanggal 1 Oktober 2013).

Dalam observasi yang kami lakukan, Kelurahan Merjosari memiliki kantor yang cukup nyaman. Tersedianya ruang tunggu seperti sofa dan kursi panjang yang terdapat di dalam dan di luar kantor. Berikut petikan wawancara dengan salah seorang warga:

“Saya ke kantor Kelurahan mau mengambil E-KTP yang sudah jadi. Ini lagi antri dipanggil, enak menunggu di dalam mbk, duduk di sofa ini empuk sama adem hawanya”. (wawancara dengan Pak Susanto tanggal 2 Oktober 2013).

Ada juga warga yang mengatakan:

“Ruang tunggu itu perlu ada, karena jika Kantor Kelurahan sebagai tempat mengurus segala macam administrasi penduduk tidak nyaman, maka ini tidak dapat menarik perhatian warga untuk melakukan kewajiban mengurus administrasi dan surat menyurat.” (wawancara dengan Pak Abdul Hamid tanggal 2 Oktober 2013)

Kebersihan dan kerapian juga cukup baik, tersedianya ruang tunggu akan membuat masyarakat penerima layanan merasa nyaman dalam mengurus suatu pelayanan di Kantor Kelurahan. Selain tersedianya ruang tunggu, lahan parkir juga tersedia untuk kendaraan bermotor.

b. Pemanfaatan Teknologi Administrasi

Sejak penggunaan Information Communication Tehnology (ICT) telah merambah secara luas ke dalam kehidupan organisasi, sektor publik, ternyata pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya mampu mengiringi atas terjadinya pergeseran yang positif dibidang proses dan prosedur penyusunan kebijakan publik, tetapi juga mampu menciptakan terjadinya peningkatan transparansi dan jumlah *cost saving* pada kegiatan administrasi pemerintahan (Muluk, 2013:15)

Teknologi yang menciptakan kesempatan yang paling penting untuk masa depan kita adalah informasi . mereka menggunakan pengetahuan sebagai sumber daya, yang biasanya menggantikan informasi yang penting untuk menampilkan hal yang penting dan berguna (Domai, 2011:35).

Ketepatan dan kecepatan proses penyelesaian pelayanan publik seperti pengurusan surat menyurat tidak lepas karena adanya faktor yang mendukung dibelakangnya, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yaitu tersedianya komputer dan printer. Dengan tersedianya sarana seperti itu ditambah dengan kemampuan aparat yang cukup mahir dalam mengoperasikan komputer, maka pelayanan dalam hal surat menyurat dapat segera terpenuhi. Tetapi terkadang saat menggunakan printer untuk mencetak surat-surat terjadi sedikit kerusakan yang menjadi kendala dalam kecepatan penyelesaian tugas.

Kemampuan aparat dalam menunjang sarana teknologi dan informasi tidak terlepas dari pendidikan non formalnya, yakni melalui pelatihan khusus, hal ini dikuatkan oleh pernyataan Bapak H. Subhan Effendi, ST. Selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, dalam petikan wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

“Kalau ketersediaan komputer sudah cukup, Cuma kadang printernya macet saat digunakan ngeprint, ini yang jadi kendala ketepatan waktu pelayanan, jadi ya butuh tambahan printer lagi. Dalam pengoperasian komputer sudah baik, karena ada program bimbingan teknologi juga dari pemerintah kota”.(Wawancara tanggal 2 Oktober 2013).

Wawancara dengan 2 orang warga mengenai pemanfaatan teknologi sebagai berikut:

“Saya sudah beberapa kali datang ke sini, saya melihat pegawainya cukup menguasai dalam menggunakan alat elektronik yang tersedia untuk melayani proses administrasi yang kami butuhkan. Walaupun menunggu itu tidak lama, segera selesai hari ini juga”. (wawancara dengan Halimatus Sa’diyah tanggal 2 Oktober 2013).

Kemudian Ibu Artiyah juga mengatakan hal yang sama:

“Saya ke sini mau urus surat keterangan tidak mampu. Pegawainya meminta persyaratan yang sudah saya bawa, kemudian dibuatkan langsung jadi ini. Kalau mengerjakannya itu pakai komputer terus di cetak. Saya lihat tadi mengerjakannya cepat. (wawancara tanggal 2 Oktober 2013).

Keterampilan yang dimiliki oleh seorang aparat Negara sangat diperlukan untuk menunjang pekerjaannya. Tidak hanya pendidikan formal saja melainkan pendidikan non formal juga penting dalam penyelesaian tugas-tugas dilapangan.

4. Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Merjosari

Pelayanan publik yang diselenggarakan di setiap negara utamanya pelayanan yang bersifat regulatif pada umumnya dilaksanakan dan

diselenggarakan serta dikelola oleh birokrasi Pemerintah. Dengan demikian diharapkan pengelolaannya dapat berjalan dengan baik, lancar dan tertib, dengan asumsi bahwa seluruh masyarakat mempunyai kepentingan yang sama terhadap pelayanan umum maka diharapkan pemerintah akan dapat bersikap adil dan tidak diskriminatif.

Kelurahan sebagai wilayah yang mempunyai tujuan mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah kelurahan harus mempunyai kinerja yang berkualitas agar dapat melaksanakan pelayanan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut maka bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kelurahan Merjosari meliputi:

a. Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Merjosari adalah dalam bentuk pemberian macam-macam izin yang diperlukan oleh warga masyarakat. Bentuk perizinan yang selama ini telah dikeluarkan oleh pemerintah Kelurahan Merjosari meliputi izin keramaian, izin meninggalkan kelurahan, izin usaha, izin pinjam bank, dan lain-lain.

Selama ini banyak warga yang masih tidak mau meminta izin ke pemerintahan kelurahan untuk kegiatan tertentu yang seharusnya membutuhkan izin dari kelurahan. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Kelurahan sebagai berikut:

“Selama ini banyak masyarakat yang masih belum mau meminta izin ke pemerintah kelurahan untuk melakukan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah kelurahan. Misalnya saja izin keramaian, padahal kan izin tersebut penting untuk mereka kalau terjadi keributan kan pemerintah kelurahan juga ikut campur tangan, karena bila terjadi sesuatu pihak kelurahan bisa membantu”. (wawancara tanggal 3 Oktober 2013).

Berikut wawancara dengan salah satu warga:

“Pernah waktu akhir tahun 2012 kemarin saya mengadakan selamatan anak saya yang menghadirkan hiburan, tapi saya tidak minta izin ke Kelurahan karena saya pikir tidak perlu izin. Ternyata itu perlu untuk menjaga lancarnya acara yang kami adakan”. (wawancara tanggal 3 Oktober 2013).

Selain mengadakan keramaian, ternyata banyak masyarakat yang tidak mau meminta izin ke pemerintahan kelurahan jika akan bepergian, dikarenakan selama ini tidak ada sanksi yang diberikan kepada mereka yang melanggar ketentuan tersebut.

“Saya pernah pergi kerja ke Riau mbk, tapi saya tidak mengurus surat izin ke kantor kelurahan, kalau tidak ngurus surat kan juga nggak apa-apa. Lagipula dulu saya tidak tahu prosedurnya bagaimana” (wawancara tanggal 3 Oktober 2013).

Menyadari kondisi seperti itu pemerintah kelurahan Merjosari berusaha untuk memperbaiki pelayanan di bidang perizinan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan menetapkan prosedur pengurusan surat izin yang jelas serta besarnya biaya yang harus mereka bayar.

b. Pelayanan Surat Keterangan

Sebagai bagian dari pemerintahan, Kelurahan berwenang untuk memberikan macam-macam surat keterangan bukti diri (kenal lahir, mati), nikah/talak/cerai/rujuk, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), pemberian kesaksian untuk berbagai transaksi (jual/beli/sewa/dan sebagainya).

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Kelurahan, ada beberapa jenis surat yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan. Selama ini pelayanan surat keterangan yang telah diberikan oleh kelurahan meliputi: Surat Keterangan

Kelakuan Baik (SKKB), surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu, kartu keluarga, surat keterangan menikah dan surat keterangan cerai.

Banyaknya jumlah pelayanan surat-surat keterangan tersebut karena memang surat-surat keterangan mempunyai fungsi yang sangat penting, seperti apa yang diungkapkan oleh Kepala Kelurahan pada saat wawancara berikut ini:

“Karena surat keterangan itu sangat penting untuk berbagai keperluan maka jumlah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah kelurahan juga banyak, misalnya saja kalau anda melamar kerja kan pasti butuh SKKB”.(wawancara tanggal 3 oktober 2013).

Hal senada juga diungkapkan oleh sekretaris kelurahan dalam wawancara berikut ini:

“Pelayanan surat keterangan jumlahnya paling banyak soalnya masyarakat banyak yang membutuhkan. Paling banyak itu surat keterangan nikah sama SKKB”. (wawancara 3 Oktober 2013).

Berikut wawancara dengan salah satu warga:

“Saya datang untuk mengurus surat keterangan kematian Ayah saya. Karena ini perlu untuk mengurus harta warisan yang berupa tanah, ada juga tabungan simpanan di Bank yang harus diambil”. (wawancara tanggal 4 oktober 2013)

Jadi bentuk pelayanan publik yang paling banyak diberikan oleh pemerintah kelurahan adalah pelayanan surat keterangan karena surat keterangan mempunyai fungsi yang sangat penting bagi warga masyarakat sehingga banyak yang membutuhkan surat keterangan.

c. Pelayanan Penyampaian Informasi

Tugas pelayanan umum yang terakhir harus dilaksanakn oleh pemerintah kelurahan sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan

kelurahan adalah pelayanan penyampaian informasi. Pelayanan penyampaian informasi ini berkaitan dengan penyampaian surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk kelurahan yang bersangkutan.

Selama ini pelayanan penyampaian informasi di kelurahan merjosari tidak begitu banyak. Untuk surat-surat resmi seperti panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk kelurahan selama ini memang banyak yang lewat kelurahan.

Penyampaian surat-surat panggilan resmi dari instansi bagi warga kelurahan cukup memakan waktu lama tetapi kalau dilihat cukup penting maka penyampaian informasi juga bisa cepat.

Selain penyampaian surat-surat pos maupun panggilan dari instansi resmi bagi warga kelurahan, pemerintah kelurahan sebenarnya juga melakukan penyampaian informasi yang berasal dari pemerintah kepada masyarakat. Informasi yang berasal dari pemerintah tersebut bisa berupa ketetapan atau peraturan baru maupun anjuran atau perintah. Informasi yang berasal dari pihak pemerintah disampaikan kepada masyarakat secara langsung melalui RT/RW. Semua ketua RT/RW dipanggil ke kantor kelurahan lalu informasi tersebut diberitahukan pada mereka untuk selanjutnya disampaikan kepada warganya masing-masing. Hal tersebut diungkapkan oleh kepala kelurahan berikut ini:

“Kalau penyampaian peraturan, ketetapan terbaru maupun anjuran serta perintah dari pemerintah baik pemerintah kelurahan maupun pemerintah yang lebih tinggi disampaikan secara langsung kepada masyarakat melalui RT/RW” (wawancara tanggal 4 Oktober 2013).

Wawancara dengan warga yang datang ke Kelurahan sebagai berikut:

“Informasi mengenai cara pengurusan administrasi di Kelurahan kami dapatkan melalui Ketua RT. ini sangat membantu untuk mengurus surat-surat yang kami butuhkan, karena sebelumnya sudah kami persiapkan syarat-syarat yang diberi tahu untuk dibawa.” (wawancara tanggal 4 oktober 2013).

Jadi kegiatan penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Merjosari kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karena hakikat Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat dan bukan melayani diri sendiri. *Public Service* oleh birokrasi adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara.

F. Pembahasan

1. Kinerja Aparatur Kelurahan

a. Kemampuan Aparat Dalam Menjalankan Tugas

Kemampuan pegawai yaitu ketangkasan dan kecakapan dari pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu apabila seorang pegawai mempunyai talenta yang bagus, maka secara otomatis akan dapat mendukung dan mempercepat kemajuan sebuah Kelurahan terutama dalam rangka otonomi daerah. Hal tersebut tentunya membutuhkan sumber daya pegawai berupa kemampuan pegawai yang secara minimal memadai. Kemampuan pegawai tersebut biasanya diperoleh dari berbagai pendidikan dan pelatihan yang telah dilaluinya, baik itu pendidikan formal maupun non formal, dan ada juga yang didapatkan dari pengalaman kerja. Pendidikan khusus juga merupakan alternatif lain yang diperoleh oleh seseorang pegawai untuk menambah ilmunya

dalam bidang Pemerintahan. Namun pendidikan khusus tersebut tidak bisa diperoleh semua pegawai yang ada disebuah Pemerintah Kelurahan, hanya pegawai tertentu saja yang mendapatkan pendidikan khusus tersebut yaitu Sekretaris Kelurahan. Secara langsung maupun tidak langsung hal tersebut akan membawa dampak yang baik bagi kinerja pegawai Kelurahan terutama di masa otonomi daerah.

Di era otonomi daerah ini dibutuhkan pegawai Pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu yang profesional, karena itu dibutuhkan daya dan upaya untuk membuat dan menempatkan pegawai secara tepat, hal tersebut tentunya sangat memperhatikan kecocokan antara tuntutan pekerjaan dengan kualifikasi kemampuan. Oleh sebab itu, tingkat kemampuan dari pegawai dalam bekerja perlu dinilai atau dievaluasi kembali. Dari hasil penilaian atau evaluasi tersebut akan bisa dilihat seberapa jauh peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah Kelurahan.

b. Daya Tanggap Aparat Kelurahan

Dalam teori tentang *responsiveness* yaitu kualitas pelayanan itu dilihat dari sisi kesanggupan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Pemerintah dan tata pemerintahan yang baik, harus memiliki kepekaan yang tinggi terhadap setiap permasalahan yang terjadi di masyarakat, Bangsa dan Negara. Kepekaan itu mesti melahirkan sikap tanggap yang cepat untuk segera memecahkan masalah yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa,

bernegara, pemerintah yang baik harus berusaha melayani semua pihak dengan cepat.

Daya tanggap aparat di Kelurahan Merjosari berjalan cukup optimal, hal itu di tunjukkan oleh kepekaan pegawai dalam menanggapi setiap kemauan masyarakat baik itu berupa pertanyaan, keluhan maupun hambatan-hambatan yang di hadapi masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, maka aparatur kelurahan sebagai pihak yang memberikan pelayanan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima layanan dengan memperhatikan:

- 1) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
- 2) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima layanan, dan dapat menerima keluhan penerima layanan menjadi senyuman;
- 3) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- 4) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima layanan;
- 5) Berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

Menurut hasil penelitian, masyarakat atau pemohon yang sedang mengurus administrasi pelayanan merasa cukup puas. Karena daya tanggap (*responsiveness*) cukup baik dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

c. Semangat Kerja Aparat Kelurahan

Semangat kerja berkaitan dengan tingkat kepuasan seorang aparat dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diwajibkan kepadanya, dengan demikian

semangat kerja tersebut sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja seorang aparat. Kerjasama sangat diperlukan antara aparat yang satu dengan aparat yang lainnya agar tercipta suasana kerja yang kondusif serta sangat diperlukan pemahaman terhadap suatu pekerjaan, apabila hal tersebut dapat terlaksana maka dampak positif yang didapat dalam penyelesaian pekerjaan. Pada dasarnya apabila seorang aparat sudah memahami tugas atau pekerjaan masing-masing akan membawa kepuasan tersendiri bagi aparat.

Keberhasilan dalam proses kerja untuk tujuan yang telah ditetapkan sangat dipengaruhi oleh suasana diantara orang-orang yang melakukan pekerjaan itu. Apabila terdapat semangat kerja diantara aparat, dapat diharapkan tugas pekerjaan yang diberikan pada mereka akan dilakukan lebih cepat dan baik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Kelurahan Merjosari bahwasannya diketahui setiap aparat mau dan mampu sebenarnya dalam bekerja sama, sehingga dapat tercipta semangat kerja yang cukup tinggi. Hal tersebut terlihat apabila ada seorang aparat Kelurahan yang sedang mengerjakan tugas kemudian aparat Kelurahan yang lain tidak ada pekerjaan yang dilakukan maka tanpa diminta juga aparat yang lain akan membantu. Karena dengan dikerjakan secara bersama suatu pekerjaan akan lebih mudah dan cepat terselesaikan. Keadaan tersebut yang kemudian dapat menjadikan suasana yang nyaman dalam bekerja serta dapat menumbuhkan semangat kerja yang baik bagi seluruh aparat Kelurahan Merjosari.

2. Proses Kerja Dalam Pelaksanaan Pelayanan

a. Prosedur Pelayanan Yang Diberikan

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah disebutkan beberapa prinsip pelayanan publik yang dipenuhi oleh setiap instansi pelayanan publik, salah satunya adalah prinsip kesederhanaan. Prinsip tersebut mengandung arti bahwa proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan ini rupanya sudah dapat dicapai oleh perangkat Kelurahan Merjosari. Pada penyajian data dapat dilihat bahwa untuk mengajukan permohonan pengurusan pelayanan kependudukan ataupun surat-surat kependudukan yang lain setidaknya melewati dua tahap. Langkah pertama melalui RT, kemudian legalisasi oleh Kepala Kelurahan dan selanjutnya diserahkan ke Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari hasil wawancara tentang alur permohonan pengurusan pelayanan kependudukan yang diselenggarakan di Kelurahan Merjosari secara umum adalah membawa surat dari RT/RW setempat dimana warga yang bersangkutan itu tinggal, surat pengantar dari ketua RT/RW tersebut dibawa ke Kantor Kelurahan dengan persyaratan lain sesuai dengan permohonan pelayanan, yang secara langsung dapat dilihat di SOP yang dipasang di kantor Kelurahan. Meskipun warga harus mengikuti prosedur yang ditetapkan, tapi dari hasil wawancara warga cenderung tidak bingung dan merasa bahwa urusannya tidak berbelit sama sekali, karena sebelumnya telah disosialisasikan melalui RT/RW setempat.

Prosedur pelayanan yang harus melalui RT/RW kemudian baru ke kantor kelurahan ini bisa dipahami sebagai bentuk persyaratan teknis dan administrasi pelayanan yang merupakan ketetapan pemerintah kelurahan. Semua itu harus dipatuhi oleh masyarakat karena untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Akan tetapi satu hal yang seharusnya diperhatikan oleh pemerintah kelurahan dalam menentukan persyaratan teknis dan maupun administratif yaitu harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

Sementara itu dalam hal pelaksanaan prosedur permohonan pengurusan pelayanan kependudukan di kantor Kelurahan Merjosari, tidak harus ditangani langsung oleh Kepala Seksi Pemerintahan, melainkan semua aparat Kelurahan yang saling bekerja sama, hal ini dimaksudkan untuk mempercepat terselesaikannya proses pelayanan. Dari sini dapat dilihat dan dibuktikan bahwa alur permohonan pengurusan pelayanan kependudukan di Kelurahan Merjosari tidak berbelit-belit dan praktis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan kependudukan di Kelurahan Merjosari diselenggarakan secara sederhana dalam arti diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis atau

persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan harus sesuai dengan nomor urut permintaan pelayanan yaitu pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani apabila persyaratan yang dibawa sudah lengkap.

Waktu penyelesaian pelayanan diharapkan bisa cepat dan pasti karena permasalahan umum yang terjadi pada pelayanan publik adalah kepastian waktu dan penyelesaian pelayanan. Jika pelayanan diundur-undur akan mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Apabila waktu penyelesaian tidak pasti, maka masyarakat akan bolak balik hanya untuk sekedar menanyakan apakah pelayanan sudah selesai atau belum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga disebutkan bahwa prinsip pelayanan salah satunya adalah prinsip kepastian waktu. Maksud dari prinsip ini adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan biaya yang dikenakan masyarakat juga harus jelas dan sesuai dengan yang ditetapkan pusat.

Waktu penyelesaian pelayanan bagi warga oleh aparat Kelurahan walaupun cepat tapi sejauh ini cukup tergantung dari pelayanan yang diminta oleh warga. Melalui hasil penelitian, pelayanan yang diselesaikan oleh aparat Kelurahan Merjosari dinilai sudah banyak mengarah pada bentuk yang lebih baik, yakni masyarakat hanya perlu menunggu beberapa menit saja. Kecepatan waktu pelayanan paling lama antara 1 sampai 2 hari dalam mengurus surat-surat kependudukan, sedangkan batas maksimal pelayanan paling lama adalah 3 hari.

c. Biaya Pelayanan

Kinerja aparat juga dilihat dari transparansi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Tidak adanya transparansi biaya juga memungkinkan untuk terjadinya pungutan liar. Kepastian biaya yang harus dikeluarkan juga mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan karena apabila biaya yang dikeluarkan sudah pasti, maka masyarakat merasa tidak dibohongi atau dimanipulasi. Selain itu biaya yang dikeluarkan juga diharapkan sesuai dengan harapan masyarakat dengan kata lain tidak memberatkan bagi penerima layanan itu sendiri.

Didalam kriteria atau prinsip dasar pelayanan disebutkan mengenai hal terpenting yang erat hubungannya dengan biaya pelayanan yaitu realibilitas, keterbukaan, kejelasan, dan kepastian waktu serta ekonomis. Realibilitas meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Adanya transparansi biaya pelayanan ini merupakan salah satu bukti adanya peningkatan kinerja birokrasi pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik. Salah satu hal penting dari pelaksanaan sistem transparansi biaya pelayanan ini adalah bahwa birokrasi pemerintah kelurahan sedikit demi sedikit sudah mulai mentransformasikan diri untuk mengikuti tuntutan masyarakat yang menginginkan sistem pemerintahan yang transparan.

Dari penyajian data-data dan hasil wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa sampai sekarang masih belum ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai biaya jika ada yang dikenakan kepada mereka terkait surat menyurat yang dikenakan biaya.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan pada suatu organisasi merupakan faktor kelancaran didalam pelaksanaan pekerjaan, tanpa fasilitas pelayanan yang memadai memungkinkan dapat menghambat proses kerja pegawai sehingga layanan yang diberikan tidak dengan cepat diselesaikan.

Sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Merjosari dapat dikatakan cukup memadai. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang ada, proses pelayanan di kantor Kelurahan Merjosari dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Pelayanan surat menyurat yang diberikan oleh aparat Kelurahan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Kartu Akte Kelahiran, dapat diselesaikan dengan mudah dan dengan waktu yang cepat. Dengan adanya sarana dan prasarana sebagai penunjang sangat membantu efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kelurahan merjosari.

Dengan ditunjang oleh saran dan prasarana pelayanan yang memadai, maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Merjosari jauh lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya.

a. Kenyamanan Kantor

Tersedianya fasilitas kerja yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparat Kelurahan. Fasilitas kerja merupakan suatu alat penggerak bagi aparat guna memudahkan dan memperlancar jalannya proses pekerjaan hingga selesai. Secara tidak langsung kelengkapan sarana dan prasarana juga dapat menimbulkan rasa nyaman bagi aparat ataupun masyarakat pengguna layanan, salah satunya dilihat dari segi tersedianya ruang tunggu.

Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sesuai dengan hasil penelitian di Kelurahan Merjosari, dapat dinyatakan kerapian dan kebersihan cukup membuat kenyamanan pada kantor tersebut. Berdasar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, kualitas pelayanan publik yang baik diantaranya kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

b. Pemanfaatan Teknologi Administrasi

Salah satu usaha peningkatan kapasitas di bidang sarana dan prasarana adalah dengan upaya penyediaan kelengkapan peralatan teknologi informasi sebagai dasar penunjang untuk pembangunan sistem informasi manajemen yang handal. Penyediaan peralatan teknologi informasi ini meliputi kelengkapan perangkat keras komputer yang lebih tinggi kemampuannya dan perangkat lunak yang lebih canggih serta mudah dioperasikan atau diakses dan digunakan oleh banyak orang. Selain itu, dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya manusia juga memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang seperti diantaranya dengan pengadaan majalah dan buku-buku tentang teknologi informasi.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Adalah lebih cenderung positif dan proaktif seorang dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Aparat juga memungkinkan lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berpikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Dari wawancara yang dilakukan, dapat dinyatakan bahwa aparat Kelurahan Merjosari memiliki kemampuan yang cukup baik mengenai pemanfaatan teknologi informasi, diantaranya dengan pengoperasian komputer yang sama sekali tidak menyulitkan aparat. Hal ini ditunjang melalui pendidikan dan pelatihan khusus yang diperoleh aparat melalui program yang diadakan

Pemerintah Kota Malang. Akan tetapi kemampuan aparat dalam memanfaatkan teknologi informasi masih harus lebih ditingkatkan lagi guna menunjang dan mempercepat terselesainya pekerjaan dengan baik.

4. Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Merjosari

a. Pelayanan perizinan

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari merupakan salah satu wujud pelaksanaan kegiatan administrasi kelurahan dalam bidang pelayanan kependudukan. Pelauaman perizinan merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang bersifat *regulatory* yang tujuannya adalah untuk menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan data mengenai pelayanan perizinan yang diberikan oleh kelurahan Merjosari, dapat diketahui bahwa jenis pelayanan perizinan yang diberikan oleh kelurahan merjosari memang sudah cukup banyak dan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat. Akan tetapi masih banyak warga yang ternyata tidak mau mengurus surat izin ke kelurahan untuk melakukan kegiatan yang sebenarnya membutuhkan izin.

Surat izin dari pemerintahkelurahan tersebut dibutuhkan karena jika terjadi sesuatu pada pihak yang bersangkutan maka pemerintah kelurahan bisa membantu menyelesaikannya. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mau mengurus surat izin jika akan mengadakan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah desa menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan belum berjalan optimal.

Menyadari kondisi seperti itu pemerintah kelurahan sendiri sebenarnya telah berusaha untuk memperbaiki pelayanan di bidang perizinan dengan cara menetapkan prosedur pelayanan yang jelas dan juga rincian besarnya biaya yang harus dibayar oleh orang yang akan mengurus surat izin. Akan tetapi meskipun sudah ada prosedur pengurusan surat izin yang jelas dan besarnya biaya juga telah diinformasikan secara transparan kepada masyarakat, karena tidak adanya sanksi bagi masyarakat yang melanggar ketentuan perizinan tersebut menyebabkan masih banyak warga masyarakat yang melanggar ketentuan perizinan.

b. Pelayanan surat keterangan

Pelayanan surat keterangan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari juga merupakan wujud pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan kependudukan. Sama halnya dengan pelayanan perizinan, pelayanan surat keterangan juga merupakan bentuk pelayanan yang bersifat *regulatory*. Pelaksanaan kegiatan pelayanan surat keterangan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari berupa pemberian bermacam-macam surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat setempat. Pemberian bermacam-macam surat keterangan oleh pemerintah kelurahan ini, sesuai dengan kedudukan dan fungsi pemerintah sebagai pihak yang berwenang untuk memberikan macam-macam surat keterangan guna berbagai keperluan masyarakat.

Selain itu penyelenggaraan pemerintah kelurahan merupakan substansi penyelenggaraan pemerintahan sehingga kelurahan memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri dan mengurus kepentingan masyarakatnya

termasuk dalam hal pemberian bermacam-macam surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Pelayanan surat keterangan dibutuhkan oleh semua orang untuk berbagai kepentingan mereka bersifat sangat *urgen* sehingga penyelenggaraan pelayanannya dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan ciri-ciri birokrasi pemerintah yang membedakannya dengan birokrasi non pemerintah.

Pelayanan surat keterangan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari dilihat dari kuantitasnya sudah cukup banyak. Surat keterangan berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Surat keterangan seperti KTP maupun akte kelahiran merupakan bukti diri dan kepastian hukum yang berfungsi untuk berbagai kepentingan, seperti syarat masuk sekolah, membuat paspor, keperluan bank, pembagian hak waris, dan sebagainya.

Dengan didukung penggunaan peralatan yang semakin canggih, kegiatan pelayanan surat keterangan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari sekarang ini memang sudah jauh lebih baik dibandingkan dengan dulu. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya pelayanan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu kualitas surat-surat keterangan tersebut juga semakin baik yang ditandai dengan tidak banyak terjadi salah penulisan.

c. Pelayanan Penyampaian Informasi

Pelayanan penyampaian informasi oleh pemerintah kelurahan merupakan bentuk pelayanan terakhir yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan administrasi

pemerintah kelurahan. Pelayanan penyampaian informasi yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah kelurahan merjosari berkaitan dengan kegiatan penyampaian surat-surat atau panggilan-panggilan dari instansi resmi bagi penduduk kelurahan. Selain penyampaian tersebut, kelurahan juga menyampaikan informasi dari kelurahan itu sendiri maupun dari pemerintah yang lebih tinggi kepada warga masyarakat.

Selama ini pelaksanaan kegiatan penyampaian informasi oleh birokrasi pemerintah kelurahan, khususnya yang berkaitan dengan panggilan resmi kepada warga setempat kurang baik. Karena masih ada keterlambatan dalam menyalurkan informasi hingga sampai ke yang bersangkutan. Disamping itu aparatur kelurahan juga tidak menerima kompensasi apapun sehingga mereka tidak mau mengantar surat-surat tersebut ke alamat yang bersangkutan. Jika kebetulan orang yang bersangkutan ataupun tetangganya datang ke kantor maka surat itu akan diberikan, tetapi kalau tidak maka surat-surat tersebut akan tertumpuk di kantor atau akan diantarkan tetapi sudah terlambat dari waktu yang seharusnya.

Pelayanan penyampaian informasi yang berasal dari kelurahan maupun yang berasal dari pemerintah yang lebih tinggi kepada masyarakat oleh birokrasi pemerintah kelurahan sudah cukup bagus. Jika ada keputusan /peraturan baru dari pemerintah pasti akan segera disampaikan kepada warga melalui ketua RT/RW. Hal ini membuktikan bahwa sudah mulai ada kesadaran di kalangan aparatur kelurahan bahwa mereka sebagai *public servant* harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan dan diutarakan terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja Aparatur Kelurahan meliputi:

- 1) Kinerja pegawai Kelurahan Merjosari menunjukkan bahwa para aparatnya mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ditandai dengan kinerja organisasi yang meliputi komunikasi dan hubungan kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan tugas yang berjalan secara efektif, serta kinerja individu yang meliputi semangat kerja dan daya tanggap pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara ikhlas guna mencapai keberhasilan, dan kemampuan pegawai yang terbukti kompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- 2) Daya tanggap aparat dalam melayani pemohon dan menyelesaikan permohonan yang diajukan oleh masyarakat cukup baik dan menghasilkan kerja yang memuaskan. Ini juga salah satu penunjang kemampuan kerja aparat, yang dibarengi dengan semangat kerja.
- 3) Semangat kerja yang dimiliki aparat Kelurahan dalam menyelesaikan tugas cukup baik. Dengan saling membantu dalam melayani masyarakat akan lebih mudah dan cepat terselesaikan pada waktu yang

telah ditentukan. Keadaan tersebut menjadikan suasana yang nyaman dalam bekerja serta dapat menumbuhkan semangat kerja yang baik bagi seluruh aparat.

2. Proses Kerja Dalam Pelaksanaan Pelayanan

- 1) Prosedur pelayanan di bidang pendaftaran penduduk sudah bisa menerapkan prinsip kesederhanaan seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Prosedur pelayanan di bidang pendaftaran penduduk harus melewati beberapa tahap demi tahap.
- 2) Waktu untuk menyelesaikan pelayanan dibidang pendaftaran penduduk berbeda-beda tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pelayanan KTP lama waktu penyelesaian pelayanan 3 hari kerja. Untuk pelayanan KK, lama waktu penyelesaian layanan 10 hari kerja, dan untuk Surat keterangan lama waktu penyelesaian 10 hari kerja. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 3) Biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa prinsip pelayanan publik salah satunya adalah kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pelayanan.

- 4) Kelengkapan sarana dan prasarana yang dilihat dari kenyamanan dan pemanfaatan teknologi informasi cukup baik. Dengan adanya ruang tunggu, kerapian ruangan luar ataupun dalam, beberapa sarana yang disediakan, juga pelatihan khusus sehingga aparat tidak mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya.
- 5) Pelayanan yang diberikan oleh perangkat kelurahan kepada masyarakat antara lain pelayanan perizinan, pelayanan surat keterangan, dan pelayanan penyampaian informasi tersedia untuk membantu masyarakat menyelesaikan kepentingan administrasi kependudukan.

D. Saran

Dari analisa dan kesimpulan yang telah diuraikan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berikut beberapa saran yang dapat diutarakan:

1. Masih perlu ditingkatkan upaya-upaya penyuluhan bagi masyarakat, bukan hanya mengenai kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tetapi juga menekankan penyuluhan mengenai kesadaran untuk memberikan data yang akurat dan benar dalam pembuatan KTP dan KK serta data kependudukan yang lain sehingga pada akhirnya tidak terjadi hambatan dalam proses pembuatan dan pengurusan administrasi kependudukan.
2. Pembinaan dan penertiban aparat Pemerintah yang meliputi prosedur kerja, sarana dan prasarana serta kualitas aparat Kelurahan perlu

ditingkatkan secara terus menerus sehingga secara keseluruhan aparat Kelurahan dapat menjadi abdi masyarakat yang benar-benar profesional.

3. Dalam bidang teknologi dan informasi diharapkan Kelurahan Merjosari dapat lebih maju lagi dalam melakukan kegiatan pelayanan mereka dengan menggunakan perangkat-perangkat yang canggih sehingga selain dapat mempercepat dan mempermudah dalam pelayanan, publik dan para pegawai menjadi lebih puas dan profesional dalam melakukan pelayanan publik itu sendiri.
4. Prosedur pengurusan pelayanan diperlukan adanya penataan sistem dan prosedur yang lebih jelas dan mudah untuk diketahui oleh masyarakat luas. Hal ini perlu dilakukan karena sistem dan prosedur yang sederhana, jelas, transparan, aman, ekonomis, adil, dan merata serta tepat waktu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dewasa ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bratakusumah, Deddy Supriady, Solihin, Dadang. 2002. *Otonomi Penyelenggara Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama

Domai. Tjahanulin. 2011. *Menghadapi Abad Ke 21*. FIA. Universitas Brawijaya

Hendratno, Edie Toet. 2009. *Negara Kesatuan, Desentralisasi, dan Federalisme*. Graha Ilmu. Universitas Pancasila Press

Kansil, Christine. 2008. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Kartiwa. A, Nugraha. 2012. *Mengelola Kewenangan Pemerintahan*. Bandung: Lepsindo

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Kusnadi, HMA. 2003. *Masalah, Kerja Sama, Konflik, dan Kinerja (Kontemporer dan Islam)*. Malang. Taroda

Mahmudi. 2007. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Mahsun, Muhamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sekotr Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayu Media

Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Muluk, M.R. Khairul. 2013. *Peran Pemerintah Daerah Pembangunan Indonesia*. Malang: UB Press

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Saifuddin, Azwar. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT. Bina

Aksara

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta. Ghalia Indonesia

Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Jawa Timur: Diklat Provinsi Dati I Surabaya

Sulistiyani, Ambar T, Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. (SANRI). Jakarta: PT. Bumi Aksara

Wibowo, Prof. Dr. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Widjaja, HAW. 2002. *Pemerintahan Desa/ Marga Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah: Suatu Telaah Administrasi Negara*. Jakarta: Karya Grafindo

Yansen TP. 2013. *Gerakan Desa Membangun*. Malang: PT. Danar Wijaya

Zaenuri, Muchamad. 2009. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. FISIPOL. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan

Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Website:

http://budpar.malangkota.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id

[=20](#) (diakses tanggal 8 oktober 2013)

<http://gietastrory.blogspot.com/2011/01/kinerja-pelayanan-publik-pembuatan.html>

[http](#) (diakses tanggal 8 oktober 2013)

