

**KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI**
**(Studi Kasus di Kelurahan Aplasi Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten
Timor Tengah Utara)**

Roswita Siki

rsiki3958@gmail.com

¹Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIPOL-Universitas Timor

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan administrasi di kelurahan aplasi kecamatan kota kefamenanu. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kinerja pemerintah kelurahan dalam melayani administrasi di kelurahan aplasi kecamatan kota kefamenanu kabupaten timor tengah utara. (Kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan dan imbalan. Pemerintah 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. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan administrasi keanggotaan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi sudah berjalan dengan baik tetapi ada kendala-kendala yang penulis temukan mulai dari tahap kemudahan dalam proses pelayanan sampai ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Kelurahan, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Dalam buku Pengembangan Kinerja Pelayanan Administrasi Surjadi (2009) mengatakan bahwa kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti kebanyakan terjadi, bahwa tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah kebawah masih sangat rendah. Dalam era otonomi sekarang ini, organisasi/instansi pemerintah di daerah terutama kelurahan yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat dituntut memiliki

komitmen yang tinggi untuk menjalankan salah satu fungsinya yang sangat penting yaitu urusan atau fungsi pelayanan masyarakat. Fungsi pelayanan kepada masyarakat harus mendapat perhatian dari para pegawai kelurahan mengingat mereka adalah abdi masyarakat yang dituntut bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan demikian, Kelurahan diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya manusia serta seluruh potensi yang ada dengan pendekatan demokratisasi, Pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan umum. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan Untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Aplasi Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten TTU dan manfaat penelitian ini adalah : Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya. Bagi peneliti ini dapat menjadi sumbangan Pemikiran mengenai permasalahan dan juga masukan bagi pegawai

pemerintah kelurahan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan pelayanannya. Sebagai salah satu bentuk untuk menerapkan dan mengembangkan berbagai konsep dan ilmu yang telah diperoleh penulis. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Siagian (1997: 17) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Menurut Hamzah (2008) kinerja adalah pencapaian atas apa yang telah direncanakan, baik secara pribadi maupun organisasi. Sedangkan dalam PP No.58 tahun 2005 dijelaskan bahwa kinerja adalah keluaran atau hasil dari kegiatan atau program yang telah atau yang akan dicapai dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur. Bastian (2006 :274) memaparkan pengertian kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sarana, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (strategic planning) suatu organisasi. Moenir (2006: 26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kotler (dalam Nasution 2001: 61) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidakberwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Administrasi adalah usaha atau kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik- mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Sianipar (1998: 4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu

menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Dapat kita ketahui bersama bahwa, pengertian dari kelurahan merupakan gabungan dari beberapa Rukun Warga yang membentuk suatu daerah teritorial bersama demi melancarkan perekonomian maupun hubungan antarmasyarakat sendiri.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota 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, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan.

METODE PENELITIAN

Sugioyono (2012:9) mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk melakukan suatu analisis dengan cermat tentang kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan administrasi di kelurahan Aplasi kecamatan kota kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Yang menjadi fokus penelitian dalam melakukan penelitian ini adalah kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan administrasi. Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder dan dalam penelitian ini yang akan dijadikan sumber data yaitu: Data primer yang di peroleh dari sumber yang akan diwawancarai dan data sekunder di peroleh dari buku-buku atau dokumen yang berkaitan dengan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Aplasi Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Selanjutnya untuk memperoleh informasi secara mendalam

serta lebih lengkap dari masyarakat dan lembaga yang terkait dalam kinerja pemerintah kelurahan dipergunakan teknik purposive sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan cirri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehinggalah diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Pelayanan administrasi kelurahan Aplasi merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan berupa surat menyurat yang yang melibatkan seluruh perangkat pemerintah kelurahan Aplasi dan masyarakat demi tercapainya suatu pemerintahan yang baik dan apabila masyarakat merasa belum puas dalam pelayanan tersebut maka salah satu tugas dari sebuah pemerintahan dikatatan belum berhasil. Dengan defenisi operasional dapat di tarik indikator-indikator yang dapat di jadikan sebagai ukuran dalam penelitian. Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Tingkat kemudahan dalam proses pelayanan
2. Tingkat kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Tingkat disiplin petugas dalam melakukan pelayanan.
4. Tingkat kesesuaian pelayanan dengan struktur pelayanan yang jelas
5. Tingkat kepastian waktu petugas melakukan pelayanan dengancepat dan tepat.
6. Ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi.

Pegumpulan data sebagai suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan pada penelitian ini, pelaksanaan pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder di lakukan beberapa teknik sebagai berikut: Teknik wawancara atau interview, teknik ini peneliti melakukan wawancara langsung mengenai pelayanan administrasi dengan beberapa masyarakat di kelurahan Aplasi.

Dokumentasi yaitu: teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumen-dokumen tertulis yang berhubungan dengan objek penelitian. Observasi: Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian (Margono, 2010). Observasi ini bertujuan untuk mengamati secara langsung tentang proses pelayanan administrasi di Kelurahan Aplasi. Dalam menganalisis data yang terkumpul maka metode analisis data yang di pergunakan dalam pelaksanaan penelitian ini

adalah jenis deskriptif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel.

PEMBAHASAN

Tingkat kemudahan dalam proses pelayanan
Menurut R.A Supryono Pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

a. Tingkat kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan merupakan suatu kondisiperasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing- masing individu. Sedangkan nyaman merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa factor kondisi lingkungan.

b. Tingkat disiplin petugas dalam melakukan pelayanan

Menurut Gary Dessler (2003) disiplin adalah suatu prosedur yang mengoreksi atau menghukum seseorang bawahan karna melanggar aturan atau prosedur. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk tingkat kedisiplinan pegawai Kelurahan Aplasi dalam melayani administrasi belum efektif karena masih banyak pegawai kelurahan yang berkantor pada hari- hari tertentu hal lainnya yaitu ada sebagian pegawai yang datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal sebelum jam kantor selesai.

c. Tingkat kesesuaian pelayanan dengan status pelayanan yang jelas

Morman (dalam Suryanto, 2003), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

d. Tingkat kepastian waktu petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan

tepat

Tingkat kepastian waktu petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepastian waktu petugas dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Seluruh rangkaian saat ketika proses, pembuatan, atau keadaan berlangsung. Waktu merupakan hal yang berharga, setiap aktifitas manusia berhubungan dengan waktu. Waktu juga dapat diperhitungkan sebagai pedoman dalam berinteraksi social dan membangun kehidupan. Pada dasarnya semua orang membutuhkan waktu untuk melakukan aktifitas, baik pada zaman dahulu maupun sekarang. Ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi

Ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi. Sarana teknologi informasi dalam kehidupan kita sehari-hari sekarang ini sangat pesat sekali, baik mencari informasi maupun menerima informasi sehingga dapat membantu manusia memudahkan permasalahan manusia yang dihadapinya. ingkat

kemudah

an dalam

I. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan langsung di lapangan penulis mengambil kesimpulan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi sudah berjalan dengan baik tetapi ada kendala-kendala yang penulis temukan mulai dari tahap kemudahan dalam proses pelayanan sampai ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan Hasil pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan dalam beberapa hal yang menjadi jawaban dari pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu : proses pelayanan, bahwa kemudahan dalam proses pelayanan cukup memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan tidak berbelit-belit, dan prosedurnya juga sudah cukup jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Tingkat kenyamanan tempat melakukan pelayanan, bahwa saat ini sudah tersedia tempat yang nyaman dan fasilitas-fasilitas seperti adanya wi-fi yang bisa membuat

masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman

2. Tingkat disiplin petugas dalam melakukan pelayanan, belum begitu disiplin karena ada pegawai yang datang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan
3. Tingkat kesesuaian pelayanan dengan status pelayanan yang jelas, belum terlaksana sesuai dengan seharusnya.
4. Tingkat kepastian waktu petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, bahwa pegawai Kelurahan Aplasi bekerja tidak sesuai dengan waktu (terlambat) sehingga membuat masyarakat jenuh dalam menunggu.
5. Ketersediaan sarana penunjang dalam pelaksanaan administrasi, fasilitas yang ada seperti computer dan printer sangat terbatas sehingga pelayanan jadi terlambat.

b. Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyarankan kepada Pemerintah Kelurahan, agar memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku, dan berdasarkan kenyamanan pelayanan yang kurang hendaknya pemerintah perlu meningkatkan kondisi ruangan dan fasilitas agar masyarakat merasa nyaman saat dilayani.
2. Penulis menyarankan kepada pegawai Kelurahan Aplasi agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan disiplin dalam menjalankan tugas keseharian perlu ditingkatkan guna mengembangkan dan melaksanakan pelayanan administrasi sehingga masyarakat merasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

B. Uno, Hamzah. (2008) *Teori Motivasi & Pengukurannya Analisis Bidang Pendidikan*, Jakarta

Barata, Hep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka

Bastian, 2006. *Akuntansi Sektor Publik*, Erlangga, Surabaya.

Dessler, Gary., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Edisi 10. Penerbit PT Indeks: Jakarta. Dessler, Gary

Jurnal Poros Politik

ISSN : 2528 - 0953

Drs. R.A Suryono, S.U, 2002, *Akuntansi Manajemen*. Edisi ketiga,. Jogjakarta

Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moenir ,2006 , *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Siagian, Pondang P. (1997). *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi* . Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
-RI

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. ReflikaAditama. Bandung

Undang-undang

PP Nomor 58 Tahun 2005