

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMERINTAH KELURAHAN CALACA KECAMATAN WENANG KOTA MANADO

Lukman Korto¹
Frans Singkoh²
Josef Kairupan³

Abstrak

Kelurahan Calaca Kecamatan Wenang Kota Manado belum optimal dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain sebagainya. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dari penelitian ini dilakukan untuk menjadi suatu bahan masukan bagi Pemerintah Kelurahan Calaca Kecamatan Wenang Kota Manado. dengan menggunakan penelitian deskriptif atau studi eksplorasi, karena bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi di lapangan, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuisioner atau angket dan dokumentasi, analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif dengan teknik presentase. Membuat table raw score, untuk mengidentifikasi jawaban-jawaban responden, Tabulasi hasil jawaban responden, Menghitung nilai presentasi dengan menggunakan rumus $P = (F/N) \times 100\%$. Hasil penelitian Persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah dan aparatur Kelurahan Calaca mendapat penilaian yang cukup, kinerja lurah dan aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk kepengurusan surat-surat pengantar, dan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat, walaupun masih ada beberapa warga yang mengeluhkan kualitas layanan, terutama apabila lurah sedang tidak berada di kantor, karena surat-surat tersebut belum bias ditandatangani.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan, Administrasi.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Kelurahan sebagai organisasi yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota, di era otonomi daerah seperti sekarang ini, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan dan pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak, karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat atau diteruskannya aspirasi dan keinginan kepada pihak yang berkompeten. Untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut, diperlukan kemampuan dan kinerja aparat kelurahan yang maksimal. Kinerja aparat kelurahan menjadi faktor yang dominan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dalam bidang pelayanan bagi masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Calaca Kecamatan Wenang Kota Manado ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain sebagainya serta tidak adanya fasilitas kotak pengaduan atau kritikan di kantor kelurahan, menjadi rahasia umum dimata masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan pegawai yang sangat sedikit, kualitas kantor yang masih dibawah standar dan lain sebagainya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan pemerintah kelurahan Calaca, di

temukan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan oleh warga, tentang pelayanan yang masih belumsesuai harapan masyarakat, dimana lurah mempunyai kinerja yang rendah, terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pengurusan surat-surat yang dibutuhkan oleh warga seringkali tertunda akibat ketidakhadiran lurah sebagai pejabat yang berkompeten menandatangani surat-surat tersebut. Disamping itu di temukan pula kurangnya koordinasi, petunjuk kerja dari lurah sebagai pimpinan di kelurahan, lurah juga jarang bersosialisasi dengan warganya, seperti pada peristiwa duka yang dialami oleh warga Calaca, lurah jarang bersosialisasi dengan warga, yang paling banyak adalah warga pedagang dipasar tradisional pinangsungkulan (jengki), yang menjadi harapan adalah lurah dapat memaksimalkan kinerjanya, agar penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dapat lebih optimal lagi, dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dapat terpenuhi. Imbas dari masalah tersebut adalah bagi aparat (staf) yang ada di kelurahan, ada banyak hal-hal yang perlu ditindaklanjuti oleh lurah, namun seringkali sikap menunda pekerjaan mengakibatkan belum efektif dan efisiennya pelayanan.

Tinjauan Pustaka

Persepsi pada dasarnya merupakan suatu proses pemahaman terhadap apa yang terjadi di lingkungan orang yang sedang berpersepsi dan hubungan antara lingkungan dengan manusia dan tingkah lakunya adalah hubungan timbal balik saling terkait dan mempengaruhi seperti yang dikemukakan oleh Sarlito Wirawan "Bahwa persepsi merupakan hasil hubungan antara manusia dengan

lingkungan dan kemudian diproses dalam kesadaran (kognisi) yang mempengaruhi memori ingatan tentang pengalaman yang diinderakan akan mempengaruhi” (Sarwono,2012:37).

Persepsi merupakan hal yang penting dan dialami oleh setiap orang, setiap orang akan menerima segala sesuatu informasi ataupun segala rangsangan yang datang dari luar kemudian informasi yang diterima tersebut diolah dan diproses. Menurut Indra wijaya: “Bagaimana tafsiran dan pemikiran seseorang terhadap semua rangsangan yang diproseskan itu akan tampak pengaruhnya dalam perilaku atau dalam sikap yang berkaitan dengan hal-hal yang dipersepsikan.” (Mangkunegara,2005:45), Dikarenakan persepsi bertautan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang kejadian pada saat tertentu, maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indera. Dalam hal ini persepsi diartikan proses pengetahuan atau mengenali objek dan kejadian obyektif dengan bantuan indera.

Dengan perkataan lain lingkungan sangat aktif berinteraksi dengan manusia yang melalui inderanya menangkap rangsangan sampai akhirnya timbul makna yang spontan yang akan ditampilkan dalam perilaku, dengan demikian perilaku individu tidak terlepas dari persepsinya. Persepsi seseorang terhadap suatu objek akan dipengaruhi sejauh mana pemahamannya terhadap objek persepsi yang belum jelas atau belum dikenal sama sekali tidak akan mungkin memberikan makna. agar lebih jelas di bawah ini terdapat beberapa pengertian mengenai persepsi yang dikemukakan beberapa ahli sarjana yang dirangkum oleh Walgito (2010:99-101) seperti:

1. Le bouef, yang mengatakan bahwa persepsi adalah pemahaman kita terhadap apa yang kita alami, penafsiran kita terhadap apa yang kita lihat dan dengar yang dipengaruhi oleh kombinasi antara pengalaman masa lalu, keadaan, serta psikologi yang benar-benar sama bagi setiap orang, apa yang dipersepsikannya itulah kenyataan.
2. Young, persepsi adalah sesuatu yang menunjukkan aktifitas merasakan, mengintisifikasikan dan memahami objek baik fisik maupun sosial, definisi ini menekankan bahwa persepsi akan timbul setelah seseorang atau sekelompok orang terlebih dahulu merasakan kehadiran suatu objek yang dirasakan tersebut.
3. Sarlito menyatakan bahwa proses persepsi merupakan hasil hubungan antara merasa dengan lingkungan dan kemudian diproses dalam alam kesadaran (kognisi) yang dipengaruhi memori tentang pengalaman masa lampau, minat, sikap dan intelegensi dimana hasil penalaran terhadap apa yang diinderakan akan mempengaruhi tingkah laku.
4. William menyatakan bahwa persepsi terbentuk atas dasar data-data yang diperoleh di lingkungan yang diserap oleh panca indera serta sebagian lainnya diperoleh dari ingatan (memori) kita dan diolah kembali berdasarkan pengalaman yang kita peroleh.

Persepsi akan timbul setelah seseorang atau sekelompok manusia terlebih dahulu merasakan kehadiran suatu objek dan setelah dirasakan akan menginterpretasikan objek yang dirasakan tersebut, seperti pendapat Young (dalam Walgito, 2010:89) “Persepsi merupakan suatu yang

menunjukkan aktifitas merasakan, menginterpretasikan, memahami objek fisik maupun sosial. Faktor yang terlibat dalam proses persepsi ada 3 macam yaitu:

1. Objek yang dipersepsikan.
2. Orang yang sedang dipersepsikan.
3. Kondisi saat berlangsung persepsi.

Dari uraian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang di dalam memahami tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman sementara itu yang dimaksud proses kognitif adalah proses atau kegiatan mental yang disadari seperti berfikir, mengetahui, memahami dan kegiatan konsepsi mental berupa sikap, kepercayaan dan pengharapan yang kesemuanya merupakan faktor penentu atau yang mempengaruhi perilaku. Persepsi seseorang tidak timbul begitu saja, tentu ada faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor ini yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu mungkin memberikan interpretasi yang berbeda tentang yang dilihatnya itu secara umum dapat dikatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang (Ibrahim, 2015:63).

Masyarakat adalah pergaulan hidup manusia, sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan antara aturan yang tertentu demikian pengertian masyarakat menurut arti kata. Definisi masyarakat yang lain dikemukakan oleh para sarjana (Tjiptono, 2005:79-80):

- a. Linton (seorang ahli antropologi) mengemukakan, bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu

dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

- b. Heskovits menulis, bahwa masyarakat adalah kelompok individu yang diorganisasikan yang mengikuti satu cara hidup tertentu.
- c. Gilin mengatakan, bahwa masyarakat itu adalah kelompok manusia yang terbesar mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang sama. Masyarakat itu meliputi pengelompok-pengelompokan yang kecil.
- d. Steinmetz memberikan batasan tentang masyarakat sebagai kelompok manusia yang terbesar yang meliputi pengelompok-pengelompokan manusia yang lebih kecil yang mempunyai hubungan erat dan teratur.
- e. Agak lebih terperinci adalah definisi Mac Iver, yang berbunyi, bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari pada cara kerja dan prosedur, dari pada otoritas dan saling bantu-membantu yang meliputi kelompok-kelompok dan pembagian sosial lain, sistem dari pengawasan tingkah laku manusia dan kebebasan. Sistem yang kompleks yang selalu berubah atau jaringan-jaringan dari relasi sosial itulah yang dinamakan masyarakat.
- f. Selo Soemardjan, masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan.
- g. Hassan Shadilly, masyarakat adalah golongan besar atau kecil dari beberapa manusia yang dengan atau karena dengan sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai kelompok-kelompok manusia yang lebih kecil yang mempunyai hubungan yang erat dan teratur.

h. Prof. M.M Djodjodigoeno, SH: masyarakat mempunyai arti ialah arti sempit dan arti luas. Dalam arti luas masyarakat dimaksud keseluruhan hubungan-hubungan dalam hidup bersama tidak dibatasi oleh lingkungan bangsa dan sebagainya atau dengan perkataan lain kebulatan dari semua perhubungan dalam hidup masyarakat. Dalam arti sempit dibatasi oleh aspek-aspek tertentu misalnya teritorial bangsa, golongan dan sebagainya, misalnya ada masyarakat jawa, masyarakat sunda, masyarakat minang, masyarakat batak, masyarakat melayu dan sebagainya. Dipakailah kata masyarakat dalam arti sempit.

Mengingat akan defenisi-defenisi masyarakat tersebut diatas berlainan satu sama lain akan tetap pada dasarnya isinya sama yaitu berobjek pada masyarakat yang mempunyai syarat-syarat sebagai berikut: 'Harus ada kumpulan manusia minimal 2 orang manusia, Telah bertempat tinggal dalam waktu yang lama dalam suatu daerah tertentu, Adanya aturan-aturan yang mengatur mereka untuk menuju kepada kepentingan dari tujuan bersama. Kemudian Sarwono (2012:77-79) mengatakan bahwa masyarakat itu adalah mencakup beberapa unsur yaitu:

- Manusia yang hidup bersama. Di dalam ilmu sosial tidak ada ukuran yang pasti untuk menentukan berapa jumlah manusia yang harus ada, akan tetapi secara teoritis minimal ada dua orang yang hidup bersama.
- Bercampur untuk waktu yang cukup lama. Manusia mempunyai keinginan-keinginan untuk menyampaikan kesan-kesan dan perasaan-perasaannya. Sebagai akibat hidup bersama itu timbullah sistem komunikasi dan timbullah peraturan-

peraturan yang mengatur antara manusia dalam kelompok tersebut.

- Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan.
- Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama, oleh karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat dengan yang lainnya.

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Kimbal 2013:122) mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles/Benda berwujud, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi
2. Reliability/Keandalan, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat
3. Responsiveness/Daya tanggap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
4. Assurance/Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
5. Empaty/Empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan

Sedangkan Administrasi Kependudukan menurut Pemerintah merupakan rangkaian kegiatan penataan dan

penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, pengertian Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan was pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administiasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa karts identitas atau surat keterangankependudukan. Yang terdiri dari Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk, KartuKeluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Sehingga untuk membatasi penulisan skripsi ini, maka berdasarkan pengertian diatas peneliti hanya membahas kualitas pelayanan administrasi kependudukan di bidang penerbitanKartu Tanda Penduduk. Peningkatan kualitas layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah menjadi semakin penting mengingat dewasa ini pemberian jasa atau pelayanan kepada masyarakat semakin beragam dan komplek serta tidak diberikan oleh unit pelayanan jasa pemerintah, tetapi juga diberikan oleh pihak swasta. Dengan demikian, maka sudah saatnya pemerintah untuk siap dan harus mampu bersaing dengan unit pelayanan jasa yang diberikan oleh swasta, persaingan tersebut merupakan peluang sekaligus tantangan bagi organisasi pemerintah untuk bertahan dan menjalankan aktifitasnya. Persaingan merupakan peluang, oleh karena organisasi dengan berbagai fasilitas yang telah dimilikinya mempunyai potensi untuk terus berkembang, sedangkan persaingan dikatakan merupakan suatu tantangan,

oleh karena apabila organisasi pemerintah tidak mampu meningkatkan keprofesionalan kerjanya, maka organisasi akan ditinggalkan oleh Para pemakai jasanya.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif atau studi eksplorasi, karena bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:3) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain. Suharsimi Arikunto (2006:14) mengemukakan bahwa penelitian eksploratif adalah penelitian yang berusaha menggali tentang sebab-sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Penelitian yang bersifat eksploratif juga berusaha menggali pengetahuan baru untuk mengetahui suatu permasalahan. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan, melukiskan atau mengetahui persepsi masyarakat. Menurut Arikunto (2006:27) populasi adalah wilayah generalis yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Secara umum populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek atau kejadian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan publik di kantor kelurahan Calaca. Berdasarkan uraian tersebut peneliti menentukan sample dengan

menggunakan cara sampling aksidental, menurut Sugiyono (2005:10) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 60 orang.

Definisi operasional dalam penelitian ini terbagi atas:

1. Persepsi Masyarakat yaitu: pemahaman sekelompok orang mengenai keadaan di lingkungan kantor kelurahan Calaca Kota Manado. Pemahaman yang dimaksud meliputi cara pandang, pendapat, dan opini mengenai kejadian yang sedang dan telah terjadi mengenai kinerja lurah dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan, yang meliputi kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu: pencapaian tujuan organisasi pemerintah kelurahan melalui kualitas, kuantitas, dan efisiensi pelayanan memotivasi para aparatur pelaksana serta lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuisioner yang diedarkan kepada para responden terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Calaca dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik dapat dikatakan sudah memadai, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data-data yang diperoleh

melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur Kelurahan Calaca

Lurah beserta pegawai kantor kelurahan Calaca berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat melalui tupoksi (tugas pokok dan fungsi) mereka sebagai pelayan masyarakat hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian yang mengatakan bahwa pegawai kantor Kelurahan Calaca sangat sopan dan ramah disetiap memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini membuktikan kinerja pegawai di kantor kelurahan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu indikator yang mengukur keberhasilan kinerja dalam pelayanan publik adalah tercapainya tujuan masyarakat saat berurusan terciptanya kepuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan rata-rata masyarakat mengatakan tidak pernah mengalami kesulitan saat berurusan yang diakibatkan oleh faktor pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan. Indikator keberhasilan pelayanan ini tidak hanya dapat diukur dari selesainya urusan kepada pegawai melainkan juga dapat diukur melalui sikap pegawai yang senang hati memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan mereka dan ini terbukti dari jawaban yang diberikan masyarakat yaitu pada hasil penelitian yang menyatakan pegawai kantor kelurahan tidak memandang status seseorang dalam pemberian pelayanan, hal ini tentunya harus ditunjang dengan kecakapan dan kemampuan dari aparatur itu sendiri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

2. Pengetahuan dan Keterampilan

Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh lurah dan aparturnya sangat mempengaruhi sikap dan cara penyampaian pelayanan kepada masyarakat, pada hasil penelitian dikatakan bahwa pemahaman masyarakat dalam kemudahan prosedur pelayanan sangat mudah sehingga masyarakat tidak merasa kalau penyampaian dalam pemberian pelayanan oleh pegawai sangat mempengaruhi faktor pelayanan. Sehingga tidak ditemukan responden yang pernah mengalami kesulitan saat berurusan dengan pegawai kantor Kelurahan Calaca yang disebabkan oleh ketidaktahuan atau kurangnya keterampilan dari pegawai kantor Kelurahan Calaca.

3. Keadilan Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang adil dan merata dalam artian tidak membedakan status dan kedudukan dalam masyarakat yang dapat dilihat pada hasil penelitian, lurah pada umumnya tidak pernah membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti perlakuan khusus bagi orang-orang yang kaya dan memiliki jabatan atau tindakan lainnya yang tidak memenuhi atas keadilan dalam memberikan pelayanan. Demi keteraturan dan standarisasi pelayanan maka prosedur/aturan-aturan kerja dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik agar didapat suatu kepastian mengenai lamanya pengurusan KTP, misalnya lurah terus berupaya memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan administratif maupun pelayanan teknis lainnya. disamping hal-hal ini yang dikemukakan di atas pegawai kelurahan juga selalu bersikap ramah terhadap masyarakat yang berurusan seperti terlihat pada hasil

penelitian keramah-tamahan adalah merupakan ujung tombak pelayanan yang baik karena keramah-tamahan mencerminkan suatu sikap keikhlasan dalam pelayanan publik.

4. Efisiensi Waktu

Salah satu tolak ukur baiknya pelayanan adalah ketepatan waktu penyelesaian berbagai urusan di kelurahan baik itu surat keterangan, KTP maupun kartu keluarga, pada hasil penelitian dapat dilihat sebagian besar masyarakat dalam mengurus KTP mengatakan pegawai kelurahan telah tepat waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP dan sebagian besar dari pegawai kantor kelurahan selalu dapat memenuhi bila mereka menetapkan waktu penyelesaian dari suatu urusan. Pelayanan yang lancar dan tidak berbelit-belit merupakan harapan dari masyarakat yang berurusan dengan kantor kelurahan. Dalam hal ini pegawai kantor kelurahan harus berperan proaktif dalam menciptakan suasana aman, nyaman dan tertib dalam menyelenggarakan tugas pelayanan. Pemberian pelayanan diberikan secara merata namun hal ini harus fleksibel, dalam arti haruslah mempertimbangkan usia, ekonomi, dan domisili dari masyarakat yang berurusan dengan kelurahan.

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah faktor kenyamanan. Kenyamanan dalam artian fasilitas-fasilitas yang menunjang dan sarana-sarana lainnya. Kantor kelurahan Calaca memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik yang sangat mendukung suasana nyaman ketika masyarakat berurusan dengan kelurahan, hal ini dapat terlihat pada hasil penelitian hal ini yang

menyebabkan masyarakat tidak enggan bila berurusan dengan kelurahan.

Disamping itu, sosialisasi juga diperlukan untuk dapat mencapai tujuan yang maksimal seperti pengurusan KTP, pegawai kelurahan melakukan sosialisasi mengenai arti pentingnya KTP, tata cara pengurusan, waktu penyelesaian, dan mengenai besarnya biaya yang diperlukan sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas apa-apa yang menjadi haknya dalam berurusan dengan kelurahan. KTP wajib dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia, KTP merupakan tanda pengenal yang berisikan identitas diri yang membedakan seorang warga dengan warga lainnya secara demografis.

Pelayanan adalah sesuatu yang bersumber dari ketulusan dan keikhlasan hati dari pemberi pelayanan. Sehingga hasil akhir (output) dari pelayanan itu sendiri dapat mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan. Untuk itu saling memahami mutlak diperlukan guna menciptakan situasi pelayanan yang hal ini dapat diwujudkan dengan berbagai cara. Berbicara tentang pelayanan maka pastilah juga akan berhubungan dengan kepuasan yang menuntut petugas pelayanan untuk selalu memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai output dari pelayanan yang baik.

Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah dan aparatur Kelurahan Calaca mendapat penilaian yang cukup, kinerja lurah dan aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk kepengurusan surat-surat pengantar, dan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, mendapat

tanggapan yang positif dari masyarakat, walaupun masih ada beberapa warga yang mengeluhkan kualitas layanan, terutama apabila lurah sedang tidak berada di kantor, karena surat-surat tersebut belum bias ditandatangani.

2. Sarana dan prasarana yang tersedia di kelurahan Calaca sudah cukup memadai untuk menunjang pencapaian kinerja lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun di sisi lain optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia, masih belum maksimal sehingga terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

1. Kepada para pegawai pemerintah kantor Kelurahan Calaca lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas
2. Hendaknya para pegawai pemerintahan kantor Kelurahan Calaca lebih mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan status seseorang serta perlunya pelatihan-pelatihan dan pendidikan bagi aparatur kelurahan agar lebih memperluas kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar kinerja lebih meningkat dan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Ainur, Ahmad, dkk.2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Ibrahim Adam Indrawijaya, 2015. Perilaku Organisasi, Bandung: PT. Sinar Baru.
- Kimbal Mathen. 2013. Dimensi Pelayanan Kesehatan – Teori 5 (lima) dimensi. Lampung.
- Rhenaldi Kasali. 2009. Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya. Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2005. Manajemen dan Motivasi, Jakarta: Balai Pustaka,.
- Prawirosentono, Suyadi. 2010. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
- Santosa, Tri Matti, dick. 2006. Bahan Diklat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan, Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri, Jakarta.
- Sarwono Sarlito Wirawan, 2012. Psikologi Lingkungan, Jakarta: Grasindo.
- Sedarmayanti, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela, L.P.. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius CandraService, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
- Walgito Bimo, 2010, Psikologi Sosial, Yogyakarta: Andi Offset