

**TRANSPARANSI PELAYANAN ADMINISTRATIF  
DI KANTOR KELURAHAN UNER KECAMATAN KAWANGKOAN UTARA**

**Marvela Berlian Suoth**

**Florence Daicy Lengkong**

**Very Y Londa**

*Abstract*

*As a neighborhood, in a pattern of providing much-needed administrative services of openness (transparency) service to the community, where as the Government wards in the tasks and functions should provide administrative services to the community particularly in the making of a recommendation letter family card in this case have been set forth in a government regulation of the Republic of Indonesia Number 73 year 2005 about wards where the duties and functions of the village government apparatus must provide administrative services to the community of openness so that the ministries can be a maximum of, as seen from the indicator of openness expressed by Dwiyanto (2006:242) which has an indicator regarding information disclosure requirements-persyaratan, cost in the management of the Administration and the openness of the process of settlement/period required and in the theory of transparency expressed by the Mardiasmo in the Kristianten (2006:45), which mentioned the transparency is openness of the Government in providing information related to the activities of the management of public resources to those who need the IE community. Purpose in writing this is divided into two to qualify as needed in order to holds a Bachelor and other purposes i.e. to know the problems raised in this thesis. This research is descriptive research with qualitative approach. Data analysis technique used is a data analysis technique of the model of data i.e. Huberman & Miles reduction, data display and drawing conclusion/verification. Based on the research results obtained that can be seen is still the lack of openness of Government wards against requirements, costs and time in the management of the administration which caused the service to the community did not go well, as is still the lack of supporting facilities in the management of the Administration, and the formation of a national structure is not complete. Because of it's peneti neighborhood suggested that the Government should be more open in providing service to the community, and there should be supporting facilities complete formation service and fill in the structure of national order for service to the community can be run well.*

*Keywords: Transparency Of Administrative Services*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok orang dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan tugas yang sangat penting yang harus didapati dari sosok aparatur pemerintah sebagai abdi dari masyarakat yaitu bahwa pemerintah harus melaksanakan tugasnya yang senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memenuhi setiap kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Melayani dan mengayomi masyarakat merupakan fungsi utama dari setiap aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah maka menimbang bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dengan demikian

penyelenggaraan pemerintah harus terlaksana sesuai undang-undang yang ditetapkan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus dilakukan pada setiap sektor publik karena menerapkan prinsip-prinsip dalam mengatur pemerintah yang memungkinkan pelayanan administrasi yang efisien dan transparan sehingga dalam pengurusannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pemerintah yang menetapkan prinsip transparansi seperti informasi yang mudah di pahami dan dapat langsung diakses oleh penerima, merupakan hal yang penting dalam keterbukaan mengenai persyaratan yang harus di penuhi dalam kegiatan proses pelayanan administrasi, hal ini juga merupakan prasyarat utama mewujudkan kebutuhan masyarakat yang prima dalam kegiatan pelayanan. Sehingga aparatur pemerintah haruslah memberikan sebuah pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan prinsip transparansi dalam melaksanakan fungsi pemerintahan yang baik, jujur, bersih dan profesional sesuai dengan tugas yang diembannya dalam artian tidak melakukan praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), pemerintah yang baik harus bertindak objektif dan tidak diskriminatif.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya. Kenyataan yang terjadi sampai dengan saat ini

masih ada keluhan dari masyarakat seperti pada persyaratan yang tidak diketahui, berbelit-belit dan juga ketidakpastian jangka waktu dalam pengurusan administrasi serta sikap aparatur pemerintah yang kurang responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari setiap masyarakat. Dengan hal yang demikian menimbulkan citra yang buruk kepada aparatur pemerintah.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Kelurahan memiliki hak mengatur wilayah lebih terbatas, seperti dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan dan disebutkan dalam pasal 3 mengenai kedudukan dan tugas dari kelurahan. Adapun tugas dari kelurahan yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta urusan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai dengan kebutuhan dari kelurahan dengan tetap memperhatikan prinsip efisien dan peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kewenangan dari kelurahan yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya seperti Surat Rekomendasi Pembuatan KK (Kartu keluarga) dan bentuk administrasi lainnya. Dalam pembuatan surat-menyurat seperti ini yang tidak adanya keterbukaan informasi persyaratan dan kesediaan dokumen dari aparatur kelurahan kepada masyarakat, begitupun keterbukaan proses jangka waktu penyelesaian dalam pembuatan surat-menyurat tersebut, untuk itu dikatakan

berbelit-belit karena tidak adanya transparansi pelayanan dari petugas yang bewenang dalam pengurusan administrasi. Demikian juga halnya seperti tempat informasi yang tidak memadai mengenai persyaratan-persyaratan apa yang harus dipenuhi masyarakat, membuat masyarakat bertanya-tanya mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi seperti surat rekomendasi pembuatan KK (Kartu Keluarga).

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah transparansi pelayanan administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kaangkoan Utara?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tranparansi pelayanan administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Tranparansi**

Menurut Mardiasmo dalam Kristianten (2006: 45), menyebutkan “transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat” Menurut Hari sarbano (2007:38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan dan kemudahan

akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya. Adapun indikator transparansi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:242) mengemukakan ada tiga indikator transparansi yang dapat digunakan: indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi harus terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan didalam proses pelayanan.

Indikator yang kedua, dari transparansi menunjuk kepada seberapa mudah peraturan an dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholder yang lain. Maksud dipahami disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan ini. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang paling penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan.

Indikator yang ketiga, dari transparansi adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik, semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam setiap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

### **Pengertian pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik.

Dwiyanto (2006:136), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk),

akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu: pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku.

### **Pengertian Pemerintah Kelurahan**

Pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintah, dikatakan ujung tombak pemerintahan karena pada kelurahan, aparatur pemerintah akan dapat langsung berhadapan dengan masyarakat secara nyata, hal ini lebih dijelaskan lagi dalam uraian berikut :

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/kota dalam wilayah kerja Kecamatan ( Peraturan pemerintah Nomor. 73 tahun 2005 pasal 1) dalam rangka peningkat atau kelancaran penyelenggaraan pemerintahan maka ditetapkan susunan dan tata kerja pemerintah kelurahan yang terdiri dari:

1. Kepala Kelurahan
2. Sekertariat Kelurahan
3. Kepala-Kepala Urusan

4. Kepala Lingkungan yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan yang bersangkutan

kemudian jumlah urusan Sedikitnya 3 urusan, yaitu:

1. Urusan pemerintahan
2. Urusan perekonomian dan pembangunan
3. Urusan keuangan dan urusan umum

Kemudian sebanyak-banyaknya 5 urusan, yaitu:

1. Urusan pemerintahan
2. Urusan perekonomian dan pembangunan
3. Urusan kesejahteraan rakyat
4. Urusan keuangan
5. Urusan umum

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2012). Penelitian ini berfokus pada Transparansi Pelayanan administratif yaitu:

1. Keterbukaan informasi tentang persyaratan-persyaratan, biaya dalam pengurusan administrasi
2. Keterbukaan proses penyelesaian / jangka waktu yang diperlukan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang transparansi pelayanan administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara, dengan informan sebanyak 8 orang, yaitu:

1. Pemerintah Kelurahan :
  - a. Lurah : 1 orang

- b. Sekertaris Kelurahan : 1 orang
  - c. Kepala lingkungan : 1 orang
2. Masyarakat umum : 5 orang

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Observasi
3. Teknik Study Kepustakaan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles & Huberman (dalam Sugiono, 2012). Mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Wawancara**

1. **Keterbukaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan administratif lebih khusus terhadap persyaratan-persyaratan yang di perlukan dalam pengurusan admnistrasi ( surat rekomendasi pembuatan Kartu Keluarga)**

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan aparat kelurahan yaitu Kepala Kelurahan Uner kecamatan

Kawangkoan Utara, beliau mengatakan bahwa “ Untuk masalah terbuka kepada masyarakat terhadap persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan administrasi saya pikir kami sebagai aparat kelurahan sudah cukup baik dalam hal tersebut, kami selalu memberi tahu apa-apa saja yang harus di penuhi oleh masyarakat, kami sudah menjalankan tugas dan wewenang kami sebagai aparat kelurahan dengan baik dan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku begitupula sudah sesuai dengan apa yang diembankan dari kecamatan kepada kami. Keterbukaan juga mengenai biaya saya rasa sampai sekarang masyarakat sudah cukup mengetahui bahwa di kelurahan kami sudah tidak ada pungutan apa-apa lagi dalam setiap pengurusan administrasi karena semuanya sudah gratis sekarang. Pelayanan yang kami berikanpun kami rasa sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Oleh karena itu saat ini saya pikir masyarakat sudah cukup mudah mendapatkan informasi-informasi mengenai persyaratan-persyaratan maupun hal-hal lain yang berhubungan dengan keterbukaan pelayanan kami kepada masyarakat, Juga lewat kepala-kepala lingkungan dan aparatur yang lainnya mereka sudah dengan cepat dapat memperoleh informasi tersebut.

Informasi serupa yang juga disampaikan oleh seorang informan yaitu Sekertaris Kelurahan yang menyampaikan mengenai keterbukaan persyaratan-

persyaratan dalam pengurusan administrasi bahwa “ saya sebagai aparat kelurahan kalau berbicara keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Memang dikelurahan kami tidak ada papan informasi mengenai persyaratan-persyaratan ataupun informasi-informasi lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus masyarakat ketahui dan penuhi tetapi kami juga menyediakan dokumen-dokumen yang cukup lengkap agar tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kelurahan, namun dengan hal itu tidak menjadi penghalang bagi kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena walaupun hanya dengan menyampaikan secara lisan, masyarakat sudah dengan cepat mendapatkan informasi tersebut.

Hal yang senada juga mengenai keterbukaan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi disampaikan oleh salah seorang informan yang mengatakan bahwa “saya selama mengurus administrasi di kantor kelurahan uner tidak ada kendala apa-apa, saya pikir aparatur pemerintah kelurahan sudah cukup baik melakukan tugasnya, kebetulan waktu saya mengurus administrasi bulan lalu kalau tidak salah, saya mengurusnya lancar-lancar saja tidak ada kendala, semua dokumen sudah saya lengkapi oleh karena itu tidak berbelit-belit, mereka juga sudah menyampaikan kepada

*saya apa saja yang harus saya penuhi, juga mengenai biaya saya tidak memberikan biaya apa-apa karena yang saya tahu ssetiap pengurusan administrasi saat ini sudah tidak ada pungutan apa-apa, oleh karena itu juga apa yang menjadi kebutuhan saya sebagai penerima layanan di penuhi dengan baik oleh aparat kelurahan”*

Dari hasil wawancara dengan informan dengan beberapa informan diatas sebagai aparat kelurahan dan seorang informan masyarakat dapat diketahui bahwa dalam proses memberikan pelayanan administrasi (Surat rekomendasi kartu keluarga) sudah termasuk baik terlebih khusus dalam keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi, namun di lain pihak mengatakan bahwa dalam proses memberikan pelayanan administrasi khususnya pembuatan surat rekomendasi kartu keluarga belum dikatakan maksimal, seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan sebagai berikut, seperti yang dikatakan oleh salah seorang kepala lingkungan di Kelurahan Uner yang peneliti wawancarai, yang mengatakan bahwa “*dalam proses memberikan pelayanan terlebih keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan yang harus masyarakat penuhi dalam pengurusan administrasi saya juga sebagai kepala lingkungan sudah cukup terbuka memberitahu kepada masyarakat tetapi yang saya sampaikan juga hanya yang saya tau, karena saya juga sering keliru terhadap apa yang menjadi kebutuhan*

*masyarakat, dari kepala kalurahan juga kurang memberitahu kepada kami mengenai persyaratan-persyaratan kepada kami sebagai kepala lingkungan jadi kami juga sering kurang memahami setiap masyarakat bertanya kepada kami pada saat mereka mengurus administrasi di kantor kelurahan. Oleh karena itu ada beberapa masyarakat yang banyak kali bertanya-tanya mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi di kantor kelurahan.”*

Adapun yang dikatakan seorang informan yang mengatakan bahwa “*menurut saya dari pemerintah kelurahan juga harus menyediakan papan informasi, supaya kami sebagai masyarakat mengetahui persyaratan-persyaratan yang harus kami penuhi, karena kalau berbicara terbuka, hanya dengan menyampaikannya dengan lisan saja tidak cukup, karena seringkali apa yang dikatakan pemerintah kelurahan tidak sesuai dengan pada saat kami melakukan pengurusan di kantor kelurahan, karena papan informasi sangat dibutuhkan dalam setiap pengurusan administrasi agar membuat kami sebagai masyarakat tidak bertanya-tanya dokumen-dokumen apa saja yang harus kami penuhi dalam setiap pengurusan administrasi ”*

Hal senada juga dikatakan oleh salah seorang informan yang mengatakan bahwa: “*saya lihat, malahan yang ada terpampang dikantor kelurahan hanya data kependudukan saja itupun sudah data yang lama, papan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus kami penuhi dalam pengurusan*

*administrasi tidak ada. Oleh karena itu pemerintah kelurahan uner belum dikatakan adanya keterbukaan terhadap hal-hal tersebut, karena tidak ada kejelasan informasi mengenai persyaratan-persyaratan tersebut, kalau mau dipikir itu hanya satu hal yang mudah saja untuk dilakukan oleh pemerintah kelurahan tetapi dapat dilihat pemerintah kelurahan kurang peduli terhadap hal-hal tersebut yang mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi, karena kami lihat juga yang ada hanya struktur dan data kependudukan yang lama yang ada di kantor kelurahan, kalau mengenai persyaratan-persyaratan dan lain-lain tidak ada terpampang.”*

## **2. Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi**

Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan. Namun kegagalan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kurangnya keterbukaan dari aparatur pemerintah kelurahan, dengan hal yang demikian menghambat apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang sudah seharusnya pemerintah kelurahan melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu dengan adanya keterbukaan dari pemerintah kelurahan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut disampaikan oleh salah seorang pemerintah kelurahan yang mengatakan “ *memang saya belum lama menjabat sebagai pemerintah kelurahan disini, tetapi berbicara mengenai keterbukaan jangka waktu dalam pengurusan administrasi sudah cukup terbuka, kami melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat, jadi mengenai waktu kami juga menyelesaikannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu kami langsung menyampaikan kapan akan diselesaikan pengurusan administrasi yang dipercayakan masyarakat kepada kami, karena kami juga sudah sebaik mungkin mengatur waktu kami dalam memberikan pelayanan, memang yang ada disini hanya saya dan sekertaris, tetapi kami pikir kalau berbicara waktu yang diperlukan masyarakat kami sudah dengan sebaik mungkin memenuhinya berdasarkan kebutuhan masyarakat“*

Juga informan lain mengatakan: “ *kalau berbicara jangka waktu menurut saya pemerintah kelurahan sudah cukup baik, karena waktu yang lalu saya sempat mengurus administrasi dikantor kelurahan dan penyelesaiannya tidak terlalu lama, memang kebetulan pada saat saya di kantor kelurahan lurah dan sekertarisnya ada di tempat, jadi mereka langsung melayani apa yang menjadi kebutuhan saya, pada saat saya menanyakan boleh diselesaikan dalam jangka waktu yang cepat atau lama, mereka langsung mengatakan menunggu saja tidak terlalu lama dan mereka menyelesaikannya sesuai dengan*

*apa yang mereka sampaikan dan memang kebetulan lurah dan sekertarisnya ada ditempat. Jadi saya pikir mereka sudah terbuka mengenai jangka waktu dalam penyelesaian administrasi.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas bahwa mengenai hal keterbukaan jangka waktu penyelesaian aparatur pemerintah sudah cukup baik melaksanakan tugasnya dan menyelesaikan waktu dalam pengurusan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun berbeda dengan beberapa informan yang peneliti teliti yang mengatakan bahwa “*setiap saya melakukan pengurusan administrasi di kantor kelurahan, selalu saja bertanya-tanya kapan dapat di selesaikan setiap pengurusan kami, namun dari pemerintah kelurahan tidak memberikan kejelasan mengenai hal itu, selalu membuat kami sebagai penerima layanan menunggu tanpa ada kepastian jangka waktu. Hal tersebut juga timbul dari bagaimana cara aparatur pemerintah memberikan pelayanan sehingga membuat aparatur pemerintah tidak terbuka mengenai jangka waktu. Ada yang saya temui pemerintah yang hanya sibuk dengan handphone atau hal lain yang tidak penting sehingga membuat pelayanan kepada masyarakat terbengkalai. Juga waktu lalu saya lagi sempat mengurus di kantor kelurahan kosong, tidak ada aparatur yang bekerja di kantor kelurahan, jadi harus di telepon dulu baru mereka datang di kantor kelurahan melaksanakan tugas mereka, sudah*

*berapa kali saya pergi ke kantor kelurahan untuk mengurus tidak ada orang. Oleh karena itu kami sebagai masyarakat sangat membutuhkan keterbukaan dari pemerintah kelurahan mengenai hal tersebut.,*

Hal mengenai kurangnya keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian juga dijelaskan oleh salah seorang informan yang mengatakan bahwa “*mestinya harus ada kepastian dari aparatur pemerintah, agar kami tidak bolak-balik mengecek apakah sudah selesai atau belum. Dan mungkin karena tidak adanya komputer masih menggunakan mesin ketik jadi membuat pekerjaan dari aparatur pemerintah menjadi lambat, juga struktur organisasi yang tidak tertata dengan baik, karena yang kami lihat aparatur yang bekerja mengurus administrasi di kelurahan hanya 2 orang yaitu kepala kelurahan dan sekertaris kelurahan karena sempat juga saya bertanya kenapa di kalurahan kami hanya 2 (dua) pegawai saja berbeda dengan kelurahan yang lain, tetapi aparatur kelurahan hanya menjawab kami juga kurang mengetahui karena dari kecamatan hanya memberikan 2 pegawai di kelurahan ini. Sehingga dengan hal yang demikian membuat mereka sering lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Itu juga salah satu yang menyebabkan tidak adanya keterbukaan mengenai kepastian jangka waktu dalam penyelesaian administrasi”.*

## **Pembahasan**

Pemerintah Kelurahan Uner sebagai ujung tombak dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada warga masyarakat yang sedang mengurus keperluan administrasi seperti halnya surat rekomendasi kartu keluarga, dimana pemerintah kelurahan sangat berperan penting dalam proses membantu menyediakan keperluan-keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai Peraturan Pemerintah No 73 tahun 2005 tentang kelurahan, sehingga dengan acuan tersebut pemerintah kelurahan harusnya dapat memberikan cerminan sebuah pelayanan yang transparan bagi warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi di kantor kelurahan. Dalam mencerminkan pelayanan publik yang baik di kantor kelurahan Uner bukan hanya semata-mata untuk berorientasi pada keuntungan semata dimana memberikan pelayanan yang seadanya saja tidak melihat kebutuhan-kebutuhan yang di perlukan warga masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang transparan dengan hasil yang baik dan maksimal. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal seperti keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi dan keterbukaan mengenai jangka waktu yang diperlukan oleh warga masyarakat dalam pengurusan administrasi yang langsung dilakukan pemerintah kelurahan kepada masyarakat.

Keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik

kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat dalam proses pelayanan administratif lebih khusus terhadap persyaratan-persyaratan yang di perlukan dalam pengurusan administrasi ( surat rekomendasi pembuatan Kartu Keluarga) sangatlah penting dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, kurangnya keterbukaan akan menjadi kendala misalnya dalam setiap pengurusan administrasi dan juga akan membuat masyarakat tidak merasa dilayani dengan baik oleh aparatur pemerintah yang ada di Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara.

Dapat dilihat bahwa keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat terlebih khusus dalam pengurusan surat rekomendasi pembuatan kartu keluarga dapat dikatakan belum maksimal dikarenakan pemerintah kelurahan kurang terbuka dalam memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh dalam setiap melakukan pengurusan administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara.

Begitupun mengenai biaya-biaya dan hal-hal yang lain dalam setiap pengurusan administrasi yang masih belum dapat dimengerti oleh masyarakat karena yang sebenarnya sudah tidak ada pungutan apa-apa tetapi masyarakat masih tetap memberikannya karena sudah menjadi kebiasaan memberikan pada saat selesai melakukan pengurusan

ataupun disertakan dengan dokumen-dokumen dalam pengurusan administrasi di Kantor Kelurahan Uner agar setiap pengurusannya menjadi cepat dan mudah namun dengan hal yang demikian menyebabkan kebanyakan warga masyarakat banyak bertanya-tanya mengenai biaya tersebut karena sudah menjadi pemikiran masyarakat bahwa kalau tidak memberikannya pekerjaan akan menjadi lambat, hal tersebut disebabkan karena dari aparatur pemerintah tidak memberikan penjelasan mengenai hal tersebut yang sudah seharusnya dijelaskan dengan baik oleh aparatur pemerintah kelurahan kepada masyarakat yang mengurus administrasi ( surat rekomendasi pembuatan kartu keluarga)

Dapat dilihat pemerintah kelurahan juga tidak membuat papan informasi seperti baliho atau banner tentang persyaratan ataupun waktu penyelesaian dalam melakukan administrasi agar lebih memudahkan masyarakat dalam mengetahui persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus administrasi dan informasi-informasi yang lain yang terkait dengan keterbukaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan. Hal tersebut juga sudah seharusnya dilakukan agar terhindar dari pengurusan yang berbelit-belit, dan juga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengenai kepedulian dari pihak yang berwenang dalam melayani masyarakat, karena setiap tugas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan sangat

berpengaruh dalam setiap pengurusan administrasi yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Maka dapat dikatakan berdasarkan hasil observasi serta wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus surat rekomendasi kartu keluarga di kantor kelurahan Uner kecamatan Kawangkoan Utara yang dilakukan oleh penulis, diketahui dari petunjuk terhadap keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam mengurus surat-surat rekomendasi dapat dikatakan belum cukup baik dilakukan oleh aparatur pemerintah kelurahan, karena dapat dilihat dari ketikapedulian aparatur dari segi media informasi, karena yang ada terpampang di kantor kelurahan hanya data kependudukan dan itupun sudah data kependudukan yang lama serta yang ada hanya struktur organisasi dari pada persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi yang harus diketahui oleh masyarakat.

Sehingga dalam hal ini dibutuhkan sebuah keterbukaan untuk dapat memberikan sebuah kejelasan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dan harus tepat sehingga adanya kemudahan dalam proses pemenuhan terhadap setiap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam setiap pengurusan administrasi juga harus disediakan media informasi guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi, terlebih khusus dalam pengurusan surat rekomendasi pembuatan kartu keluarga.

Begitupun keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi, karena dalam memberikan keterbukaan jangka waktu penyelesaian sangat dibutuhkan oleh masyarakat dari aparatur pemerintah kelurahan, agar supaya setiap pengurusan administrasi dapat berjalan dengan begitu baik, karena keterbukaan merupakan tugas yang sangat penting bagi pemerintah seperti dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan maka dapat dilihat dari segi jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi pemerintah kelurahan belum melaksanakannya dengan baik. Masih ada kendala-kendala yang terjadi sehingga dari masyarakat belum merasakan secara langsung keterbukaan pemerintah kelurahan mengenai jangka waktu penyelesaian. Dapat dilihat dari hasil wawancara yang penulis teliti, informasi dari masyarakat yang mengurus surat rekomendasi kartu keluarga mengenai jangka waktu penyelesaian dalam kategori penilaian belum begitu baik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karena tidak adanya kepastian mengenai kapan selesainya setiap pengurusan administrasi di kantor Kelurahan Uner.

Dalam pengurusan administrasi masih ada masyarakat yang sering mengeluhkan hal itu karena membuat masyarakat menunggu dengan tidak adanya kejelasan jangka waktu

penyelesaian dalam setiap pengurusan administrasi, sehingga membuat masyarakat banyak kali bertanya-tanya kapan akan diselesaikannya setiap pengurusan administrasi begitupun dengan waktu istirahat yang tidak digunakan dengan sebaik mungkin oleh aparatur pemerintah, mereka menggunakan jam kerja sebagai waktu istirahat sehingga jam kerja menjadi berkurang ataupun pada saat istirahat mereka keluar kantor dan kembali pada saat sudah lewat jam kerja setelah istirahat yang sebenarnya atau kembali sudah sore, sehingga membuat pekerjaan menjadi lambat dan meresahkan masyarakat yang menunggu pada saat mengurus administrasi, karena waktu istirahat juga berpengaruh dalam kinerja dari aparatur pemerintah kelurahan, juga membuat masyarakat menjadi bertanya-tanya kapan akan diselesaikannya setiap pengurusan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat, namun hal-hal yang demikian juga seringkali kurang direspon baik oleh pemerintah kelurahan, bolak-balik menjadi pengeluhan masyarakat karena tidak adanya kejelasan dari aparatur pemerintah. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat tidak akan dirasakan dengan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan karena ketidakterbukaan aparatur pemerintah tersebut.

Faktor lain yang menyebabkan kurangnya keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi yang diketahui bahwa tidak adanya fasilitas yang menunjang dalam

pengurusan administrasi yaitu seperti komputer, labtop, printer dan alat-alat penunjang lainnya yang menyebabkan pekerjaan dari setiap aparatur pemerintah menjadi lambat karena diketahui bahwa di kantor Kelurahan Uner masih menggunakan mesin ketik, hal ini juga dikarenakan kurangnya kepedulian dari aparatur pemerintah mengenai fasilitas-fasilitas penunjang dalam pengurusan administrasi membuat aparatur tidak terbuka dalam hal jangka waktu penyelesaian sehingga membuat masyarakat sebagai penerima layanan tidak merasa nyaman dalam setiap mengurus administrasi.

Dapat dikatakan pula bahwa petugas yang ada tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, adakalanya baik dalam memberikan pelayanan namun seringkali juga kurang maksimal ketika memberikan pelayanan, dan salah satu faktor yang menyebabkan pekerjaan menjadi lambat karena struktur organisasi yang tidak tertata dengan baik, karena di ketahui pegawai yang bertugas di kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara hanya 2 (dua) pegawai yaitu lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, hal ini yang perlu menjadi perhatian oleh pihak pemerintah kelurahan, dari segi fasilitas dan struktur organisasi agar terciptanya keterbukaan dari aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat yang sedang mengurus di kantor kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan

Utara, juga seringkali ditemukan aparatur pemerintah tidak memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sering ditemukan aparatur pemerintah yang lebih sibuk dengan kepentingan pribadi di luar kantor ataupun hanya bermain handphone dari memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat ataupun pegawai yang tidak menetap di kantor karena harus di telepon dulu baru pegawai kelurahan datang di kantor kelurahan dan meayani masyarakat. Dan juga yang terlebih khusus terhadap kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi begitupula kurangnya keterbukaan mengenai jangka waktu yang diperlukan sehingga banyak pengeluaran-pengeluaran dari masyarakat dalam setiap pengurusan administrasi.

Juga dikarenakan tidak adanya media informasi yang berhubungan dengan kelengkapan-kelengkapan administrasi, begitu pula sikap petugas yang kurang merespon keperluan-keperluan masyarakat terhadap kelengkapan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi sehingga hal-hal demikian yang sering menjadi kendala dan cerminan pelayanan yang buruk terhadap pemerintah kelurahan dalam memberikan sebuah pelayanan yang transparan. Oleh karena itu sangat dibutuhkan keterbukaan dari aparatur pemerintah kelurahan dalam hal jangka waktu, juga fasilitas yang memadai sangat dibutuhkan dalam setiap memberikan pelayanan kepada

masyarakat, karena hal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Juga sebagai penyelenggaraan pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para penerima layanan mengenai persyaratan didalam proses pelayanan agar supaya masyarakat merasakan kepuasan dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Transparansi pelayanan administratif di kantor kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pemerintah kelurahan dapat dilihat dari informasi pelayanan yang kurang adanya kejelasan, dokumen-dokumen yang tidak lengkap dalam pengurusan administrasi, biaya yang tidak adanya kejelasan dari pemerintah kelurahan, aparatur pemerintah yang melayani masyarakat kurang adanya keterbukaan pada setiap pengurusan administrasi dan kurangnya kepedulian terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat dan juga tidak adanya media informasi yang seharusnya dapat diperhatikan oleh aparatur pemerintah kelurahan agar mempermudah masyarakat dalam setiap pengurusan administrasi di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara..

2. Transparansi pelayanan administratif di kantor kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara dalam hal Keterbukaan dalam hal jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi belum cukup baik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dapat dilihat dari saat melayani seringkali ditemukan pegawai yang hanya sibuk dengan kepentingan pribadi diluar kantor dari pada melakukan pengurusan yang diperlukan oleh masyarakat, begitupun waktu istirahat yang seharusnya di atur dengan baik oleh pemerintah kelurahan karena dapat dilihat jam kerja seringkali digunakan sebagai waktu istirahat, jua durasi waktu yang diberikan dalam pengurusan administrasi pemerintah tidak terbuka sehingga masyarakat bolak-balik dan banyak bertanya-tanya kapan akan diselesaikan setiap pengurusan administrasi dan struktur organisasi yang tidak tertata dengan baik.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya dan dengan berbagai peluang dan tantangan yang ada, maka penulis berupaya memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Pemerintah harus lebih terbuka dalam hal informasi pelayanan maupun biaya, harus menyediakan media informasi seperti baliho atau banner yang langsung dapat di baca oleh masyarakat.

2. Pemerintah kelurahan harus lebih transparan lagi dalam melaksanakan tugas yang diembankan terlebih transparan dalam jangka waktu penyelesaian, harus menyediakan fasilitas yang memadai agar mempermudah setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dan juga pemerintah harus mengusulkan formasi pegawai agar diisi secara lengkap di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, 2007. *Good Governance: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Bayumedia, IKAPI Jatim.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kristianten, 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Lalolo, L. 2003. *Indikator dan alat ukur Prinsip Akuntabilitas Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta Sekretariat: Good Governanc, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mardiasmo, 2004. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui akuntansi Sekor Publik: Suatu Sarana Good Governance*.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Maleong, L. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarbano, H. 2007, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syafiie, I.K. 1999. *Ilmu Adnistrasi Publik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Pemasara*. . Yogyakarta: andi Offset.
- Sumber lain :
- Keputusan menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor. 63/KEP/M. PAN /7/2003.
- Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan.

UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU No. 23 tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah.