

# KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

(Suatu Studi di Kelurahan Tingkulu Kota Manado)

**KOSARINA D. I. P. SUMARSONO**

*Abstract: the role of the Government is indeed changing in accordance with the demands of a growing community and dynamics. Although the role of the Government is experiencing many changes in the Government's task is to give shortmaids the best to the community. The purpose of this study is: to know how the performance of the Government in improving public services in kelurahan Tingkulu Sub Wanea Manado*

*The type of research used in this research is qualitative research. qualitative research is the kind of research that produces inventions that cannot be reached (obtained) by using statistical procedures or other ways of quantifying (the measurement). Sampling in this research that became an informant and is determined based on Purposive Sampling technique, namely the determination of the sample by consideration or particular criteria, so the number of informants that there are as many as 10 people.*

*The results showed Tingkulu village government performance in improving public services is still less well seen from the performance indicators used are: (1) productivity, Accountability (2), (3) the quality of service, Responsiveness (4), (5) corporate responsibility.*

*Keywords: performance, public services*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah merupakan harapan masyarakat, namun dalam perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai bentuk pelayanan publik mengalami kemunduran

yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut.

Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Walaupun peran pemerintah mengalami banyak perubahan namun pada pokoknya tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam buku Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik *Surjadi* (2009) mengatakan bahwa kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik 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 pelayan masyarakat. Fungsi pelayanan kepada masyarakat harus mendapat perhatian dari para pegawai kelurahan mengingat mereka adalah abdi masyarakat dan dituntut bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan demikian, kelurahan diharapkan mampu mendayagunakan sumber daya manusia serta seluruh potensi yang ada dengan pendekatan demokratisasi, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan umum.

Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kelurahan Tingkulu Kecamatan Wanea Kota Manado. Hal tersebut terlihat dari indikasi sebagai berikut :

1. Masyarakat merasa kurang puas dan kecewa terhadap pelayanan yang dirasakan berkaitan prosedur birokrasi yang rumit yang menyebabkan lambannya pelayanan masyarakat tersebut. Pelayanan yang semestinya memudahkan masyarakat sering ditunggangi kepentingan pribadi

ataupun kepentingan politik dan tidak jarang dijadikan komoditi yang layak jual. Rumitnya pelayanan berkaitan dengan perilaku atau kinerja pegawai pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan abdi masyarakat, khususnya yang menyangkut masalah pelayanan kepada masyarakat.

2. Masih ada pegawai yang memberikan pelayanan masih dirasakan berbelit-belit oleh sebagian masyarakat diluar pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan tentang surat izin tinggal sementara . Hal ini salah satunya disebabkan oleh kekurangsigapan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat pemohon (konsumen) yang kurang mengetahui tahapan-tahapan proses pelayanan. Adapun yang dimaksud berbelit-belit menurut pendapat masyarakat adalah banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak bisa dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih ada pegawai yang memanfaatkan kelemahan pengguna layanan dengan meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku dengan alasan untuk mempercepat proses pelayanan, belum lagi masih ditambah dengan dengan petugas yang kurang ramah. Hal itu akan memunculkan sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan. Misalnya kesan bahwa pelayanan publik merupakan proses yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Adapun penyebab yang sangat mendasar adalah kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap kinerja bawasanya, ataupun kurang adanya rasa tanggungjawab dari pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi di atas penulis menduga hal tersebut terjadi karena :

1. Masih ada pegawai yang bekerja tanpa memperhatikan prosedur tetap ataupun hanya menyelesaikan pekerjaan karena keterpaksaan dari pimpinan karena tidak adanya dukungan ataupun perhatian dari Lurah sebagai pimpinan organisasi. Adapun dampak yang dirasakan oleh organisasi adalah terlambatnya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat ataupun target pekerjaan tidak akan tercapai sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
2. Masih adanya ketidak konsistenan antara sistem dan prosedur pelayanan dengan kenyataan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai aturan pelayanan, sehingga kesan yang selama ini berkembang di masyarakat identik dengan biaya mahal dan waktu yang lama.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (dalam Sujarweni, 2014:6), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

### **B. Fokus Penelitian**

Sebagaimana telah disebutkan pada bagian pendahuluan di atas bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai tersebut, maka digunakanlah konsep Indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2008), yaitu : (1) Produktivitas, (2) Akuntabilitas, (3) kualitas layanan, (4) Responsivitas, (5) Responsibilitas.

### **C. Jenis Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data primer, ialah data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan para sumber data atau informan penelitian, yang berkenaan dengan Kinerja pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Tingkulu kecamatan Wanea Kota Manado.
2. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Tingkulu kecamatan Wanea Kota Manado. Data sekunder ini berfungsi sebagai pendukung data primer.

### **D. Informan**

Informan yaitu pemberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, yang menjadi informan diambil dan ditentukan berdasarkan *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu, Sehingga jumlah informan yang ada sebanyak 10 orang.

### **E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut Sugiyono (2010, 223), dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data yaitu : Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiarhardjo (dalam Sujarweni, 2014:34), analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Adapun langkah-langkah dalam analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam sugiyono, 2010:247-253) sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)  
Dalam penelitian kualitatif reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data (*data display*)  
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
3. Penyimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)  
Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara tersebut perlu diverifikasi. Kemudian kesimpulan akhir diperoleh

berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi.

## PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Tingkulu Kecamatan Wanea Kota Manado. Kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah hasil kerja atau pencapaian kerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi yang prima sehingga dapat dilihat apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan atau tidak.

Maka untuk menjawab tujuan penelitian tersebut telah dilakukan proses wawancara terhadap beberapa informan. Data atau informasi yang diperoleh dari wawancara tersebut dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan prosedur yang telah disebutkan dalam metodologi penelitian. Hasil analisis data wawancara dikemukakan sebagai berikut.

### 1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting (Dwiyanto 2002).

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini produktivitas terbagi menjadi dua aspek yaitu: efektivitas, apakah kebijakan/program/kegiatan yang ditetapkan sehubungan dengan tugas fungsi dan wewenang dari aparat pemerintah kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya. Sedangkan

efisiensi, dilihat dari rasio atau perbandingan antara hasil kebijakan/program/kegiatan yang dicapai dengan besar anggaran/dana yang digunakan atau perbandingan antara hasil kebijakan/program/kegiatan yang dicapai dengan sumber daya manusia atau tenaga yang digunakan.

Dalam rangka tugas fungsi dan wewenang tersebut setiap bagian di kantor kelurahan Tingkulu menetapkan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan pada setiap tahun anggaran. Menurut hasil wawancara dengan informan bahwa program dan kegiatan yang ditetapkan setiap seksi dapat dilaksanakan walaupun terkadang tidak sesuai jadwal yang telah ditetapkan karena ada beberapa kendala yang dihadapi. Berikut dikemukakan hasil wawancara dengan informan :

“Setiap kelurahan mempunyai program dan kegiatan sesuai dengan bidang fungsi tugas dan wewenang masing-masing untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, kami sebagai aparat pemerintah kelurahan sedapat mungkin melaksanakan program atau kegiatan yang telah ditetapkan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, walaupun mungkin ada beberapa kendala yang dihadapi namun kami tetap berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat di Kelurahan Tingkulu. Kendala-kendala yang dihadapi disebabkan oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai serta anggaran yang minim sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.” (Informan no.1 M.W)

“Dalam rangka pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Tingkulu, ada beberapa yang berhasil dilakukan dengan baik adapula yang kurang berhasil. Sebagai warga masyarakat yang merasakan langsung kebijakan/program/kegiatan yang dilaksanakan pemerintah kelurahan Tingkulu secara keseluruhan kami menilai

masih kurang baik, karena terkadang tidak tepat waktu. Kami sebagai masyarakat sering menunggu hingga banyak waktu yang terbuang percuma.” (Informan no. 2 M.S)

Pernyataan Informan no. 1 dan 2 tersebut menunjukkan bahwa kebijakan/program/kegiatan yang dilakukan pemerintah kelurahan Tingkulu belum maksimal disebabkan sering terjadi penundaan waktu penyelenggaraan pemberian pelayanan karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi. sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan pemerintah kelurahan Tingkulu masih kurang baik.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan apakah aktivitas pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan norma-norma dan etika yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas pelayanan menggambarkan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna jasa dalam hal ini adalah masyarakat kelurahan Tingkulu.

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini akuntabilitas untuk melihat seberapa besar pertanggungjawaban pelaksanaan tugas fungsi dan kinerja dari pemerintah kelurahan Tingkulu dalam meningkatkan pelayanan publik apakah sudah sesuai dengan kehendak publik. Menurut hasil wawancara dengan informan bahwa akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik selama ini masih kurang baik. Berikut hasil wawancara dengan informan :

“Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku bahwa pemerintah kelurahan bertanggungjawab kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Hingga saat ini pemerintah kelurahan terus meningkatkan akuntabilitas agar masyarakat lebih puas dan percaya dengan pemerintah kelurahan. Dari yang saya lihat, belum semua

masyarakat puas dengan akuntabilitas pelayanan yang kami berikan. Nah inilah yang menjadi tantangan kami sebagai aparat pemerintah kelurahan agar kedepan bisa memaksimalkan akuntabilitas pelayanan sehingga semua warga masyarakat puas dengan kinerja yang kami berikan.” (Informan no. 3)

“Setiap program atau kebijakan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan Tingkulu masih kurang baik, pelayanannya masih kurang terbuka atau transparansinya kurang baik. Dalam mengurus berkas di kelurahan pelayanan yang diberikan berbelit-belit, ada saja berkas yang kurang. Kami sebagai masyarakat kurang paham dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan berkas karena aparat pemerintah kurang memberikan informasi. Nanti ketika ada yang diurus baru mereka akan memberikan informasi, itupun masih kurang jelas sehingga kami harus bolak-balik melengkapi persyaratan berkas tersebut.” (Informan no.4)

Pernyataan informan nomor 3 dan 4 tersebut diatas menunjukkan bahwa masih kurangnya akuntabilitas pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Tingkulu dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan aparat pemerintah kelurahan kepada masyarakat.

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kotler (1994) dalam (H Surjadi 2009) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.

Hasil wawancara dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas

layanan secara umum masih kurang baik hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut :

“Sebagai pemberi pelayanan kami telah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor kelurahan. Apa yang dibutuhkan masyarakat kami berikan dengan cermat, akurat dan akuntabel. Kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, sehingga apa yang menjadi kendala dapat kami atasi bersama antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu, semua masyarakat sama dimata kami. Konsep keadilan menjadi prioritas kami agar semua masyarakat dapat merasakan pelayanan yang kami berikan. Namun demikian ada beberapa laporan dari masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang kami berikan seperti adanya aparat yang masih kurang paham dengan alur pengurusan surat-menyurat, hal ini terjadi karena beberapa aparat memang masih baru dan masih menyesuaikan dengan lingkungan kerja yang ada kelurahan Tingkulu.” (Informan no. 5)

“Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan masih belum sepenuhnya terbuka dan memadai. Sebagian aparat sudah memberikan pelayanan dengan baik namun sebagian lagi masih kurang cermat serta kurang komunikatif. Ketika kita mengurus berkas di kantor kelurahan ada aparat yang memberikan informasi yang simpang siur, Beberapa aparat juga sering berbeda pendapat mengenai proses pengurusan tersebut. Ada aparat pemerintah kelurahan yang dalam pengurusan berkas yang kami masukkan memproses berkas tersebut agak lama, nanti diberikan uang pelicin baru berkasnya akan cepat diproses. Saya tidak berani memberikan nama, takut akan

menjadi masalah suatu hari nanti.” (Informan no. 6)

#### 4. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas merupakan daya tanggap pemberi layanan kepada keinginan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam pelayanan publik, responsivitas sangat dibutuhkan karena hal tersebut merupakan salah satu bukti dari kemampuan pemberi layanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dalam pelaksanaan tugas fungsi dan wewenang aparat pemerintah kelurahan Tingkulu sudah cukup baik. Berikut hasil wawancara dengan informan :

“Pemerintah Kelurahan wajib merespon semua kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Selama ini kami selalu merespon kebutuhan masyarakat dengan program-program yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada. Dan jika ada peningkatan volume pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai aparat pemerintah kelurahan terus berusaha yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut. Meskipun dalam penyelenggaraannya ada kendala yang kami dapati namun selama ini kami mampu mengatasinya dengan baik. Kendala yang sering dihadapi bersifat teknis seperti kekurangan sarana dan prasarana namun itu tidak menjadi halangan bagi kami untuk terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat kelurahan Tingkulu.” (Informan no. 7)

“Selama ini pemerintah kelurahan telah melaksanakan program-program yang

dibutuhkan masyarakat. Sebagai masyarakat kami cukup puas dengan program-program tersebut karena memang program tersebut sangat membantu kami. Dalam pelaksanaannya terkadang ada kendala yang dihadapi seperti kurangnya fasilitas-fasilitas penunjang yang ada sehingga pelayanan yang diberikan sedikit terlambat, namun masih bisa diatasi bersama. Intinya kami cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kelurahan Tingkulu.” (Informan no.8)

Dari hasil wawancara dengan informan nomor 7 dan 8 tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tingkat responsivitas pelayanan publik aparat pemerintah kelurahan Tingkulu sudah cukup baik. Masyarakat sudah cukup puas dengan responsivitas aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

#### 5. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine dalam Dwiyanto 2002). Oleh sebab itu responsibilitas bisa dalam suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Responsibilitas dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang diberikan atau dilakukan aparat pemerintah kelurahan.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat responsibilitas aparat pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan Tingkulu masih kurang baik. Hal ini dikarenakan faktor sumberdaya manusia yang masih kurang kompeten atau masih belum memadai. Berikut hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Secara umum sejauh ini penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat,

masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat tentang proses itu berlangsung seperti kurangnya informasi yang didapat warga ataupun aparat yang belum mengetahui dengan pasti bagaimana prinsip-prinsip administrasi di kantor kelurahan. Saya melihat hal ini terjadi karena pelaksanaan pelayanan publik masih membutuhkan petugas yang berkompoten atau SDM dari petugas pemberi layanan masih kurang mampu. Jika SDM dari petugas pemberi layanan sudah memadai maka penyelenggaraan pelayanan akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Walaupun kendala dari petugas pemberi layanan masih ada, tapi masih bisa diatasi sehingga proses pelayanan masih dapat berjalan.” (Informan no. 9)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa responsibilitas pelayanan publik dikantor kelurahan Tingkulu masih kurang baik dikarenakan faktor SDM yang masih belum memadai serta adanya aparat yang terlambat datang atau keluar kantor pada jam kerja sehingga waktu yang digunakan untuk mengurus berkas menjadi lebih lama.

Dari keseluruhan hasil penelitian diatas dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja pemerintah kelurahan Tingkulu dalam meningkatkan pelayanan publik masih kurang baik dilihat dari indikator kinerja yang dipakai yaitu : (1) Produktivitas, (2) Akuntabilitas, (3) kualitas layanan, (4) Responsivitas, (5) Responsibilitas. Dari 5 indikator kinerja yang digunakan, 4 indikator menunjukkan kinerja yang kurang baik dan 1 indikator yang menunjukkan kinerja cukup baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah hasil kerja atau pencapaian kerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi yang prima sehingga dapat

dilihat apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan atau tidak. Dalam penelitian ini kinerja pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kelurahan Tingkulu Kota Manado diukur dari indikator yaitu Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan 5 indikator yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Diukur dengan indikator Produktivitas, kebijakan/program/kegiatan yang dilakukan pemerintah kelurahan Tingkulu belum maksimal disebabkan sering terjadi penundaan waktu penyelenggaraan pemberian pelayanan karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi. sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan pemerintah kelurahan Tingkulu masih kurang baik.
2. Diukur dengan indikator Akuntabilitas, menunjukkan bahwa masih kurangnya akuntabilitas pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Tingkulu dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan aparat pemerintah kelurahan kepada masyarakat.
3. Diukur dengan indikator Kualitas Layanan, Masih kurangnya kualitas layanan disebabkan oleh adanya aparat kelurahan yang masih baru dan masih menyesuaikan dengan lingkungan kerja yang ada kelurahan Tingkulu serta ada pula aparat yang dalam pengurusan berkas sengaja memperlambat prosesnya agar diberikan imbalan atau uang pelicin untuk mempercepat pengurusan berkas sehingga hanya kalangan masyarakat menengah keatas yang



pengurusan berkasnya lebih cepat dibandingkan masyarakat menengah kebawah.

4. Diukur dengan indikator Responsivitas, pelayanan publik aparat pemerintah kelurahan Tingkulu sudah cukup baik. Masyarakat sudah cukup puas dengan responsivitas aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
5. Diukur dengan indikator Responsibilitas, pelayanan publik dikantor kelurahan Tingkulu masih kurang baik dikarenakan faktor SDM yang masih belum memadai serta adanya aparat yang terlambat datang atau keluar kantor pada jam kerja sehingga waktu yang digunakan untuk mengurus berkas menjadi lebih lama.
6. Secara Keseluruhan, Dilihat dari indikator kinerja yang dipakai untuk mengukur kinerja pemerintah kelurahan yaitu : Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas. Dari 5 indikator kinerja yang digunakan, 4 indikator menunjukkan kinerja yang kurang baik dan 1 indikator yang menunjukkan kinerja cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah kelurahan Tingkulu dalam meningkatkan pelayanan publik masih kurang baik.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini yakni kinerja pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Tingkulu Kota Manado masih kurang baik. Maka dari itu diperlukan upaya-upaya untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan pelayanan publik sehingga

kinerja aparat pemerintah dapat meningkat. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Pengadaan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Dalam memberikan pelayanan hendaknya lebih transparan lagi dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas SDM dari aparat pemerintah kelurahan melalui pendidikan dan pelatihan.
4. Meningkatkan disiplin waktu kerja aparat pemerintah kelurahan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Pasolong, Harbani, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Makasar : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Makasar : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2012, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Makasar :.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Cetakan kedua. Jakarta: Erlangga
- Surjadi. H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 5 ayat 1, Pasal 5 ayat 4, Pasal 5 ayat 7)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik