

## **KINERJA LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MANENTE KECAMATAN TAHUNA KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

*Andini Eliesy Margaretha Bingku<sup>1</sup>  
Ronny Gosal<sup>2</sup>  
Sarah Sambiran<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Pemerintah Kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah, sebagai salah satu unsur pemerintahan terkecil yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, tidak luput dari sorotan dan kritikan yang berkaitan dengan pelayanan publik, dimana harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena menyangkut kebutuhan masyarakat, sehingga aparat di kelurahan harus dapat meningkatkan profesionalisme, kompetensi, pengetahuan dan keterampilan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kinerja lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Manente Kecamatan Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dimaksudkan untuk dapat menjawab permasalahan penelitian secara paripurna, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja lurah dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan hal ini ditunjukkan dengan adanya sikap lurah yang masih membedakan, kemampuan aparat juga yang belum maksimal, dan semangat kerja lurah yang masih harus ditingkatkan untuk meningkatkan profesionalisme lurah atau aparatnya dalam pelayanan publik

**Kata Kunci : Kinerja Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan yang lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja pemerintah kelurahan terlebih khusus kritikan terhadap lurah sendiri. Lurah adalah pimpinan kelurahan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Seorang lurah berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Istilah lurah seringkali rancu dengan kepala desa, memang pada umumnya secara historis pemimpin dari sebuah desa dikenal dengan istilah lurah. Namun konteks pemerintah Indonesia, sebuah kelurahan dipimpin oleh Lurah, sedangkan desa dipimpin oleh kepala desa, dalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. Tentu keduanya berbeda karena lurah adalah pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab kepada camat sedang kepala desa bisa dijabat oleh siapa saja yang memenuhi syarat dan dipilih langsung oleh rakyat melalui pemilihan kepala desa (Pilkades).

Kritikan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun lewat media massa ini banyak tersorot kepada kinerja dari Lurah

sendiri sebagai kepala dari pemerintah kelurahan berdasarkan observasi pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Manente kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe terlihat tidak memadai. Lurah sendiri dalam mengambil keputusan sering tidak sesuai tugas dan tanggungjawabnya sebagai seorang pimpinan. Semakin kritis masyarakat terhadap kualitas pelayanan lurah menunjukkan karakter masyarakat dewasa ini yang memiliki sikap yang mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti pelayanan publik pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Apalagi secara topografi kabupaten sangihe merupakan daerah kepulauan. Alasan mendasar yang menentukan wilayah ini sebagai objek kajian adalah secara geografis merupakan wilayah yang berada tepat di Ibukota kabupaten, dimana banyaknya aktifitas yang berlangsung baik aktifitas sosial, ekonomi, pemerintahan dan politik dipusatkan di wilayah ini. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin yang tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Peraturan pemerintah republic Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus lebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi sekarang ini serta penyelenggaraan pemerintah harus pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang membutuhkan pelayanan yang optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Kelurahan Manente. Pemerintah Kelurahan Manente sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan administrasi yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di kelurahan untuk dapat meningkatkan profesionalisme dan kompetensi akan pengetahuan dan keterampilan supaya tidak ketinggalan.

Seperti yang terlihat di lapangan hampir 50% masyarakat kurang mendapatkan pelayanan yang baik dan ini menjadi pembicaraan ditengah masyarakat yang ada di kelurahan Manente kecamatan Tahuna ini dikarenakan dari pihak kelurahan terkhusus Lurah selaku pimpinan di

kelurahan tidak menggunakan kebijakannya dengan baik malah Lurah sendiri memilih masyarakat terdekatnya yang terlebih dahulu mendapatkan pelayanan atau dapat dikatakan pilih kasih. Dimana seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik secara merata oleh pemerintah kelurahan maupun oleh Lurah sendiri sebagai pimpinan di kelurahan, dari penjelasan di atas maka peneliti mengambil judul kinerja Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik.

## **Tinjauan Pustaka**

Diberbagai media masa istilah kinerja telah populer digunakan, namun seyogianya definisi atau pengertian kinerja belum dicantumkan dalam kamus besar bahasa Indonesia, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengetahuinya. Namun demikian, media masa Indonesia memberikan padanan kata dalam bahasa Inggris untuk kinerja yaitu "performance". Performance atau kinerja adalah suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum atau sesuai dengan moral maupun etika. Veithzal Rivai (2006;309) yaitu; kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja

masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Dessler (2008:87) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005) Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007). Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010).

Lurah merupakan pimpinan dari kelurahan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, seorang lurah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Tugas lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakter wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Istilah lurah seringkali rancu dengan kepala desa, memang pada umumnya secara historis pemimpin dari sebuah desa dikenal dengan istilah lurah. Namun konteks pemerintah Indonesia, sebuah kelurahan dipimpin oleh Lurah, sedangkan desa dipimpin oleh kepala desa. Dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan, dalam pasal 3 ayat (2) Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan

pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam pasal 5 ayat (1) juga termasuk fungsi dari lurah yaitu;

- pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- pemberdayaan masyarakat;
- pelayanan masyarakat;
- penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas umum, dan
- pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Pelayanan publik sangat erat dengan kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2011). Sebagaimana telah dikemukakan terlebih dahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan menurut Moenir, 2010. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan,

karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012). Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto 2005) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrat public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republic Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang

memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan pelayanan publik (Juliantara 2005;10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Manente Kecamatan Tahuna. Selanjutnya Sugiono (2008; 11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagai paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah. Dasar teoritis dalam pendekatan kualitatif adalah pendekatan interaksi simbolik, diasumsikan bahwa objek orang, situasi dan peristiwa tidak memiliki pengertian sendiri, sebaliknya pengertian itu diberikan kepada mereka. Pengertian yang diberikan orang pada pengalaman dan proses penafsirannya bersifat esensial serta menentukan. Penelitian ini juga menginterpretasikan atau menterjemahkan dengan bahasa peneliti tentang hasil penelitian yang diperoleh dari informan dilapangan

sebagai wacana untuk mendapat penjelasan tentang kondisi yang ada menghubungkan variable-variabel dan selanjutnya akan dihasilkan diskripsi tentang obyek penelitian. Kecenderungan untuk menggunakan metode penelitian ini berdasarkan metode ini sangat relevan dengan materi penulisan skripsi, karena penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan apa adanya dari kejadian yang diteliti. Selain itu, guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

Untuk mempermudah dan mengarahkan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja yang disebutkan oleh Veithzal Rivai (2006;309) yaitu; kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja pegawai kelurahan dilihat dengan menggunakan dua kelompok indikator yang terdiri dari:

- Produktifitas kerja yang memiliki ukuran pokok di antaranya;
- sikap aparat, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.
- Kemampuan aparat yang merupakan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.
- Semangat kerja, yang dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini ditunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas.
- Ketaatan aparat secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok

yaitu tariff pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan.

- Kedisiplinan memiliki ukuran pokok yang harus ada yaitu kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan, dan hasil pelayanan.
- Kemampuan sumber daya manusia (SDM)
- Sarana dan Prasana

Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian, informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Lurah Manente
2. Staf kelurahan Manente
3. Masyarakat
4. LPM
5. Tokoh agama

## Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian mengenai produktifitas Lurah manente dalam memberikan pelayanan dapat diketahui produktifitasnya sudah cukup baik dimana Lurah lebih dahulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar aparatnya juga bisa mempunyai semangat tinggi dan menjalankan sesuai dengan SOP (Standart Oprasional Prosedur) administrasi di kelurahan manente. Sehingga lurah dapat menjalankan tugasnya dengan cukup baik. Akan tetapi hal tersebut tidak didukung dengan mencari alternatif pola kerja yang terbaik untuk lebih mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, yang mana aparat hanya bertugas berdasarkan prosedur yang berlaku. Sehingga banyak pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tertunda dikarenakan kurangnya berkas pelengkap dari masyarakat. Begituhalnya juga dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat seringkali masih menerapkan standar atau nilai norma secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada petunjuk dan pelaksanaan dan masih terdapat oknum aparat kelurahan yang lebih mengutamakan orang terdekat atau keluarga dalam memberikan pelayanan sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat untuk akuntabel kepada masyarakat yang dilayaninya. Dan dari aspek kemampuan aparat kelurahan masih perlu ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan dalam pengoprasian komputer dari beberapa orang aparat hanya ada satu orang yang menguasai atau biasa mengoprasikan komputer, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dari pemerintah kelurahan, dan dari aspek semangat kerja juga yang masih perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi agar tidak menimbulkan tanggapan negatif dari masyarakat, karena masyarakatlah yang menilainya. Dari hasil penelitian mengenai ketaatan aparat kelurahan manante, dapat diketahui aparat sudah cukup baik dimana aparat kelurahan selalu berpedoman pada SOP yang ada. Akan tetapi melihat dari respon masyarakat masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kinerja dari aparat yang ada, dimana masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan dari masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat kelurahan manante. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sehubungan dengan dengan efektifitas dalam memberikan pelayanan dan

efisiensi kerja aparat kelurahan seharusnya mematuhi aturan-aturan yang telah dibuat dan memahami aktifitas masyarakat dikarenakan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sangat penting untuk diketahui, waktu pelayanan yang dimaksud disini adalah waktu yang dihabiskan masyarakat guna memperoleh pelayanan dari kantor kelurahan itu sendiri.

Disiplin harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari Pemerintah. Nilai budaya disiplin harus dapat mewarnai perilaku aparatur negara dalam rangka peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang berorientasi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai visi dari reformasi birokrasi. Sehubungan dengan penelitian ini aparat di Kelurahan Manante masih cenderung tidak menunjukkan perilaku yang disiplin ini dapat dilihat dengan aparat yang tidak mematuhi aturan waktu jam dan datang dan pulang kantor, hal ini tentunya sangat mengganggu dan menjadi masalah dalam mewujudkan kinerja yang efektif oleh karena itu tinggal bagaimana kebijakan dari pimpinan dalam hal ini Lurah untuk mengembangkan budaya disiplin dan mewujudkan budaya disiplin di bidang pelayanan publik. Dari uraian tersebut penulis melihat bahwa komitmen dari pimpinan dalam hal ini Lurah mempunyai peran yang sangat dominan dalam membangun nilai kedisiplinan dan keterbukaan dalam pelayanan publik, dalam arti pimpinan harus menjadi motor penggerak utama dan harus dapat memberikan teladan/panutan kepada bawahannya.

Kualitas Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam suatu proses pelayanan dimana dalam mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar terwujudnya kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan suatu organisasi. Kesinambungan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah kelurahan manente terbilang masih rendah atau belum memenuhi standar. Terlihat dengan pengisian jabatan tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki aparat tersebut sehingga mempengaruhi kinerja dalam mewujudkan profesionalisme kerja aparat. Kemudian tingkat keterampilan juga masih relatif rendah, masih banyak aparat yang belum bisa mengoperasikan teknologi komputer yang tentu saja dapat menghambat pelayanan di bidang administrasi. Sehingga terhambatnya pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang berdampak tidak efisiennya kinerja di Kelurahan Manante. Dan hal tersebut merupakan akibat rendahnya kualitas sumber daya aparat pemerintah kelurahan manante. Oleh karena itu diharapkan dukungan dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada setiap aparat kelurahan berupa bimbingan teknis administrasi, keterampilan, pengawasan dan pengendalian. Namun dari hasil penelitian bahwa dukungan itu belum terwujud, hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas setiap aparat kelurahan tidak terealisasi dengan baik. Hal ini disebabkan dengan oleh keterampilan administrasi yang tertulis karena aparat tidak sesuai dengan

spesifikasi jurusan dari aparat tersebut. Sementara itu, berkualitas tidaknya aparat yang ditugaskan pada suatu unit pemerintahan, terlebih aparat pemerintah adalah juga merupakan tanggung jawab pemerintah itu sendiri. Selain itu, kepatuhan setiap aparat kelurahan dalam melaksanakan tugasnya, juga ditentukan oleh atasan/pimpinan dalam pengawasan dan pengendalian untuk lebih meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan publik dalam hal ini lebih untuk Lurah di kelurahan Manente yang dimana sebagai pimpinan.

Sarana pelayanan merupakan segala kelengkapan baik peralatan kerja maupun fasilitas lain yang berfungsi membantu dalam pelaksanaan setiap jenis pekerjaan. Salah satu yang sangat mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan kepada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan konsinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya tidak memadai. Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha untuk memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa banyak keluhan dari masyarakat tentang kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini juga dibenarkan oleh aparat pemerintah

kelurahan yang juga mengeluhkan kurangnya sarana dan prasarana seperti teknologi perangkat komputer/laptop serta kondisi kantor yang tidak memadai. Hal ini tentunya jika berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan Lurah dan aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Manante. Oleh karena itu berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini senantiasa harus selalu di tingkatkan lagi kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan. Dengan demikian diharapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat kelurahan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Sekarang ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang di kumandangkan Pemerintah Kelurahan Manante kepada masyarakat perlu diadakan perbaikan, bila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan.

## Kesimpulan

1) Produktifitas kerja Lurah dalam memberikan pelayanan cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya sikap Lurah yang masih membedakan, kemampuan aparat juga yang belum maksimal, dan

semangat kerja Lurah yang masih harus ditingkatkan untuk meningkatkan profesionalisme Lurah atau aparatnya dalam pelayanan publik.

- 2) Ketaatan Lurah sebagai pimpinan pemerintah kelurahan Manante, berupa transparansi pelayanan, ketepatan waktu dan tata cara pelayanan mendapat respon kurang baik dari masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintah kelurahan
- 3) kedisiplinan Lurah sebagai pimpinan pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan tidak disiplinnya Lurah padahal sebelumnya sudah pernah menjabat dan dalam menaati aturan untuk waktu masuk kantor dan selesai jam kantor, ditemukan di lapangan Lurah yang tidak tepat waktu datang dan pulang kantor.
- 4) Dari hasil penelitian di lapangan terhadap staf-staf pegawai menunjukkan masih rendahnya kualitas, serta sarana dan prasarana di kantor kelurahan yang belum memadai yang menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kinerja aparat.

## Saran

- 1) Agar kedepannya Lurah sebagai pimpinan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dalam membina maupun mengawasi kinerja dari aparat kelurahan
- 2) Agar Lurah lebih memberikan perhatian secara persuasive kepada aparat kelurahan
- 3) Dibutuhkan pembinaan yang intens bagi aparat pemerintah kelurahan untuk mendukung terciptanya aparat yang professional dan bertanggungjawab serta memiliki

kepekaan social dan kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

- 4) Lurah sendiri diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan pelayanan publik.
- 5) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hendaknya Lurah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai professional, akuntabilitas, responsivitas, dan tanggung jawab pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*
- Garry Dessler, 2008. *Human Resource Management*. Edisi Sebelas, New Jersey: Pearson Education, Inc. Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Irsan. 2012. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung". Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Juliantara, 2005:10. "Tujuan pelayanan publik"
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.
- Maharjan, 2012. *Assosiation Between Work Motivation and Job Satisfaction Of College Teachers Administrative And Management Review* Vol. 24, No. 2.
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat. Monier, 2011.
- Marihot, Tua Efendi Hariandja, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta : Grafindo
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Simomara, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supriyanto, S & Ernawaty, (2010). *Pemasaran industry jasa*. Yogyakarta: C.V Andi
- The Liang Gie, 2008. *Dasar – Dasar Administrasi Publik, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta*
- Veithzal Rivai, 2005. "Manajemen Sumber Daya Manusia" Jakarta , Raja Grafindo Persada
- Wibisono, 2006; 66. *Buku tentang variabel kuantitatif dan kualitatif*.
- Sumber-sumber lain:
- Peraturan Pemerintahan Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan
- Peraturan Pemerintah Republic Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

# EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 2 No. 2 Tahun 2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Peraturan Pemerintah RI Nomor 41  
Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1  
mengemukakan bahwa Kelurahan  
Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe  
Nomor 53 Tahun 2008 tentang  
Uraian Tugas Kelurahan

Undang-undang nomor 25 tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004,  
tentang Pemerintahan Daerah