

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KAKASKASEN DUA KECAMATAN TOMOHON UTARA KOTA TOMOHON**

*Jessica Luas<sup>1</sup>*  
*Marthen Kimbal<sup>2</sup>*  
*Frans Singkoh<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Pelayanan publik adalah salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan pada pelayanan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Kelurahan Kakasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisa yang dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kehandalan dan daya tanggap dalam melayani didapati bahwa sebagian aparat Kelurahan Kakaskasen Dua belum dapat diandalkan dalam mengoperasikan komputer, sehingga pelayanan terasa berbelit, hal ini merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, karena daya tanggap atau kepekaan merupakan aspek yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat, hal daya tanggap akan berujung kepada empati kepada masyarakat, dan hal tersebut berjalan bersamaan dan hal ini memang harus berjalan sesuai agar tidak menimbulkan kekecewaan.

**Kata Kunci: Efektivitas, 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

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab II pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standard pelayanan public Bab II Bagian B dijelaskan mengenai prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip: 1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. 2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar

komitmen atau hasil kesepakatan. 3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. 4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. 5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. 6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Penyelenggaraan pelayanan publik; Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Dalam pelayanan umum juga tidak bisa dilepaskan dari masalah kepentingan umum karena inilah yang menjadi asal usul dalam timbulnya istilah pelayanan umum tersebut, dengan kata lain antara kepentingan umum terdapat korelasi dengan pelayanan umum. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan, bahkan pada dasarnya pembentukan instansi- instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam pemberian pelayanan. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada

rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dari instansi tersebut juga dalam meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu yang memuaskan bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Padahal Kegiatan pelayanan juga menyangkut tentang pemenuhan suatu hak, maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi dalam memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga yang harus diperjuangkan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengukuran Tanah, dan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Usaha dirasakan masih berbelit. Dari permasalahan tersebut menggambarkan ketidaksiapan kelurahan dalam melayani masyarakat sesuai dengan yang diinginkan.

Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah,

sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektifitasnya pelayanan umum, khususnya di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. Lurah dalam Peraturan Walikota Tomohon Nomor 45 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Susunan Organisasi Kelurahan, Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, disamping menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota dan salah satu tugas lurah adalah Pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Kota Tomohon sejak dimekarkan dari Kabupaten Minahasa berubah menjadi lebih maju dan modern, terlihat dengan munculnya berbagai macam usaha kecil, menengah maupun usaha besar, pada perkembangannya dalam permodalan usaha pada perbankan, dibutuhkan Surat Keterangan Usaha yang menyatakan kebenaran usaha yang diusulkan oleh pemohon, dalam hal ini surat tersebut dibuat di Kelurahan, kelurahan Kakaskasen Dua, merupakan tempat yang strategis bagi usaha kecil dan menengah seperti bunga, warung, rumah makan dan lain sebagainya. Masyarakat yang ingin meminjam uang di bank harus menyertakan surat keterangan usaha dari kelurahan, namun pada pelayanannya sering terkendala akibat belum mampunya aparat dalam pelayanan.

## **Tinjauan Pustaka**

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin,

sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengerbonan yang dikeluarkan. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 2010). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 2009:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (2008:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. “Berbeda pendapat pada Siagian (2008:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya”. Dari bermacam-macam pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau

menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Maksud dari pengertian tersebut adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai. The Liang Gie (2005:34). Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Hari Lubis dan Martani Huseini (2007:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (2007:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output

yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. Sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi Official Goal.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu

hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6). "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Lukman 2009:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik"

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan. Menurut pasal 1:5 Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dalam kamus bahasa Indonesia yang dikemukakan oleh Poerwadarminta (2007:615) mendefinisikan bahwa Kelurahan adalah daerah (kantor, rumah) Lurah.

Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa:

- a. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.
- b. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
- c. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.
- d. Syarat-syarat lurah meliputi :
  - Pangkat/golongan minimal Penata (III/c).
  - Masa kerja minimal 10 tahun.
  - Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil didalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat.

Pemerintah kelurahan perlu memiliki kemandirian dan akuntabilitas publik

yang cukup memadai, dalam interaksinya yang bersifat langsung dengan masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagai unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan, jenis-jenis pelayanan yang dapat dikoordinasikan penyelenggaraannya oleh lurah adalah beragam dengan kriteria yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar masyarakat; seperti pelayanan pembuatan KTP, pencatatan akta tanah, pelayanan kesehatan, penyuluhan masyarakat, tata pembagian air untuk pertanian (irigasi) dan sebagainya. Pembentukan kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil dibawah kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah sesuai dengan kebutuhan daerah melalui analisis potensi daerah, beban kerja daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, responsivitas, fleksibilitas, rasionalitas, rentang kendali dan akuntabilitas.

## Metode Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Faisal (2010:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada

penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teoti.

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Marthen Kimbal (2013) ada lima aspek mendasar pelayanan publik yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*emphathy*)

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian informan yang menguasai permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Penggunaan purposive sampling ini memberi kebebasan peneliti dari keterikatan proses formal dalam mengambil sampel, yang berarti peneliti dapat menentukan sampling sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan substansi permasalahan. Sampling yang dimaksudkan bukanlah sampling yang mewakili populasi, melainkan didasarkan pada relevansi informasi. Pemilihan sampel tidak berdasarkan kehendak subjektif peneliti, melainkan berdasarkan tema yang muncul di lapangan sesuai dengan substansi penelitian (Sugiyono, 2008:45)

Penggunaan teknik ini baru berhenti setelah data yang diperoleh telah lengkap-jenuh (data saturation). Dengan kata lain data yang didapat sama dengan data yang telah diperoleh sebelumnya

(point of theoretical saturation). Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Lurah
- Sekretaris Lurah
- Aparatur Kelurahan
- Kepala Lingkungan
- Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
- 5 masyarakat

### Hasil Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat atau sekelompok masyarakat tertentu menghadapi masalah dan krisis sebagai akibat dari perubahan situasi dan kondisi. Dalam situasi seperti ini, aparat pemerintah tidak sepatutnya memiliki sikap 'masa bodoh', tetapi harus cepat tanggap dengan mengambil prakarsa untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut. Aparat juga harus mengakomodasi aspirasi masyarakat sekaligus menindaklanjutinya dalam bentuk peraturan/ kebijakan, kegiatan, proyek atau program. Wujud nyata dari prinsip daya tanggap dalam tata pemerintahan antara lain adalah penyediaan pusat pelayanan pengaduan/ keluhan masyarakat, pusat pelayanan masyarakat dalam hal-hal yang bersifat kritis dan gawat (crisis center), kotak saran, surat pembaca, dan tanggapannya, website serta berbagai bentuk tanggapan pihak eksekutif dan legislatif dalam forum-forum pertemuan publik. Tanpa diterapkannya prinsip daya tanggap, penyelenggaraan pemerintahan akan berjalan lamban.

Ketika sebuah instansi pemerintah menanggapi keluhan, saran atau

permintaan yang dilayangkan oleh masyarakat dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan masyarakat terhadap pemerintah dan feedback yang didapat instansi pemerintah dapat dirasakan ketika masyarakat. Disini instansi pemerintahan dituntut untuk harus mengerti keperluan masyarakat sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh pemerintah maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga masyarakat dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan.

Dapat dimisalkan pada kantor kelurahan saat mendapat keluhan dari masyarakat karena suatu hal tertentu maka pemerintah harus memberikan pelayanan dengan menanggapi keluhan tersebut dan meresponnya sesuai dengan prosedur yang diterapkan dalam undang-undang. Namun apabila masyarakat tersebut kurang mengerti dengan berbagai SOP, maka tugas menanggapi keluhan tadi memberikan pengertian secara jelas dan bijaksana atau memberika alternative pilihan sehingga jangan sampai terkesan aparat mempersulit dengan berbagai peraturan yang mengada-ada dan keluhannya tidak ditanggapi selayaknya.

Pemerintah harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap masyarakat, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa Ia dihargai dan dimengerti oleh pemerintah. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail,

penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja (Shadiqqin, 2004). Maka dari itu butuh keseriusan dari perusahaan dalam menanggapi hal tersebut.

Dari hasil penelitian di Kantor Kelurahan Kakaskasen Dua mengenai daya tanggap dari aparat pemerintah dapat dilihat aparat cukup tanggap dalam menanggapi permintaan dan pengeluaran masyarakat, hal ini sesuai dengan penuturan para informan, salah satunya Ibu. Jenny mengatakan: kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, dapat dilihat bukan hanya pada hasilnya tetapi juga bagaimana prosesnya pada saat pelayanan, salah satunya adalah tingkah laku dari aparat yang melayani apakah baik atau tidak, apabila seorang aparat cepat tanggap dalam menghadapi setiap kebutuhan dan keluhan masyarakat, maka otomatis masyarakat akan puas, di kelurahan ini, pada saat saya mengurus Surat Keterangan Usaha para petugas terlihat segera datang menanyakan apa yang saya butuhkan, selain itu saya diarahkan untuk menyiapkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi.

Hal senada dikatakan oleh Ketua LPM Kelurahan Kakaskasen Dua: Saya sejauh ini tidak menerima keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan di kantor kelurahan kakaskasen dua, sebagai mitra pemerintah kelurahan kami wajib untuk mendengarkan aspirasi masyarakat dan berkoordinasi dengan pemerintah kelurahan untuk keberlangsungan pemerintahan yang



baik. Sejauh ini saya nilai aparat mempunyai daya tanggap yang baik terhadap keluhan masyarakat.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, daya tanggap dari aparat pemerintah kelurahan sudah memenuhi standar dari teori yang dipakai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Margaretha (2008) yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.
2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantive dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Bentuk dalam penelitian yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian

(personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat pada suatu instansi pemerintah kelurahan yang notabennya adalah pelayan masyarakat banyak hal didalamnya yang salah satunya pada kantor kelurahan. Kantor kelurahan di bangun dan ditata untuk membuat petugas dan masyarakat merasa aman dan nyaman dan dengan berbagai pelayanan yang handal dan jaminan yang jelas tentang berbagai hal dalam kantor tersebut. Seperti dengan adanya struktur organisasi, SOP-SOP, dan jargon-jargon yang membuat para pembacanya percaya akan kinerja mereka. Assurance atau jaminan meliputi kemampuan aparata atas pengetahuan terhadap jenis pelayanan yang diberikan, kualitas keramahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap pemerintah.

Dari uraian diatas kita ketahui bahwa betapa pentingnya memperhatikan assurance atau jaminan dalam suatu instansi pemerintah yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah tersebut sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan. Di kelurahan Kakaskasen Dua, dari hasil penelitian aparat yang memberikan pelayanan mencoba memberika yang terbaik yang mereka miliki. Menurut Bapak Sammy, beliau mengatakan: Kenyamanan dan rasa merupakan hal yang wajib diberikan

oleh pemerintah terhadap warganya, dari hal tersebut akan menimbulkan rasa percaya. Apabila ditanya mengenai jaminan yang diberikan oleh kantor kelurahan, dapat dilihat pertama dari pada saat masuk kantor telah ada tulisan 'melayani sepenuh hati', 'korupsi no, prestasi yes' dan berbagai tulisan lainnya. Hal ini cukup membuat kami merasa nyaman, belum lagi disana telah dilengkapi dengan struktur organisasi yang memberikan informasi mengenai nama, jabatan dan nip, belum lagi telah ada berbagai petunjuk-petunjuk pelayanan jadi kenyamanan terjamin.

## Kesimpulan

1. Bukti fisik yang diberikan dalam pelayanan publik berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan terasa layak dan memenuhi standar.
2. Kehandalan dalam melayani didapati bahwa sebagian aparat Kelurahan Kakaskasen Dua belum dapat diandalkan dalam mengoperasikan komputer, sehingga pelayanan terasa berbelit.
3. Jaminan dalam pelayanan adalah hal yang mutlak, karena tanpa adanya jaminan, akan menimbulkan tanda Tanya di tengah masyarakat, dan jaminan yang diberikan oleh kantor kelurahan kakaskasen dua berupa penataan kantor yang baik dan nyaman dan dilengkapi dengan

berbagai informasi-informasi yang ditempel dan mudah terlihat sehingga memudahkan masyarakat dalam berbagai pengurusan

4. Daya Tanggap aparat kelurahan kakaskasen dari hasil penelitian telah cukup baik, hal ini merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, karena daya tanggap atau kepekaan merupakan aspek yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. hal daya tanggap akan berujung kepada empati kepada masyarakat, dan hal tersebut berjalan bersamaan dan hal ini memang harus berjalan sesuai agar tidak menimbulkan kekecewaan.

## Saran

1. Perlu adanya mesin penggandaan surat menyurat di kantor kelurahan agar supaya bentuk fisik seperti surat dapat tersip dengan baik, memudahkan aparat dan masyarakat dalam menggandakan bukti fisik yang ada.
2. Kemampuan aparat dalam menggunakan teknologi yang membantu pelayanan harus merata, untuk itu disarankan perlu adanya pelatihan/ kursus komputer bagi aparat yang belum mampu, hal ini dapat bekerjasama dengan pihak kecamatan dan pemerintah kota.
3. Jaminan yang diberikan sudah cukup baik, namun perawatan pada alat-alat informasi tersebut sebaiknya dilakukan, karena dari hasil penelitian lapangan, sudah ada beberapa sop-sop yang mulai sobek serta struktur organisasinya perlu diganti, karena sudah ada beberapa aparat yang pindah tugas, namun masih tercantum dalam struktur organisasi kelurahan.

4. Pemerintah kelurahan Kakaskasen Dua sebaiknya membuat pusat pelayanan yang menangani laporan atau aduan masyarakat berupa: kotak saran, ataupun website yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan semakin efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ensiklopedia Administrasi, 2009. Manajemen dan Kepemimpinan. Pustaka Setia. Bandung.
- Faisal, S. 2010. Format dan Penelitian Sosial. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Handoko, T., H. 2008. Manajemen Personalialia dan SDM. Yogyakarta: BPFE.
- Kimbal L. Marthen. 2013. Dimensi Pelayanan Kesehatan. Lampung: Badan Penerbit Universitas Lampung
- Kurniawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan : Yogyakarta.
- Lubis & Husain, 2007. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Margaretha, Farah. 2003. Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public. Dalam Media Riset Bisnis dan Manajemen. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Moenir H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Poerwadaraminta W.J.S. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. PN. Balai Pustaka Rukidi.
- Sampara, L, S. 2009. Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Siagian, P.S. 2008. Manajmen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Cetakan kelima. Bandung. Alfabeta.
- The Liang Gie, 2005. Dasar-dasar Manajemen. Erlangga. Jakarta.
- Wojowisoto. S.2010. Manajemen Pelayanan Publik. Cetakan kedua. Gramedia. Jakarta
- Zoeldhan. 2012. Pengertian Pelayanan.http: //zoeldhan - informatika.blogspot.com/ 2012/ 07/ pengertian pelayanan.html.
- Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2004 Tentang Kelurahan
- Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal ( SPM ).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standard pelayanan public
- Peraturan Walikota Tomohon Nomor 45 Tahun 2008 tentang

# EKSEKUTIF

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 2 No. 2 Tahun 2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN : 2337 - 5736

Penjabaran Tugas Pokok Dan  
Fungsi Susunan Organisasi

Kelurahan