

## **Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda**

**Farisa Hertian**

**eJournal Ilmu Pemerintahan  
Volume 1, Nomor 3, 2013**

## **Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda**

**Farisa Hertian <sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Persepsi masyarakat tentang prosedur pelayanan pegawai di kelurahan Sempaja Selatan masih ada yang tidak dilaksanakan. Dilihat dari beberapa aspek tentang kesopanan/keramahan, biaya, waktu pelayanan dan ketrampilan pegawai, masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena terkait penyelesaian dokumen masih memerlukan waktu yang relatif lama dan tidak pasti.*

*Saran yang diberikan oleh penulis adalah pemerintah diharapkan dapat melakukan peninjauan dilapangan. Perlu adanya tambahan alat pengoprasian/komputer serta staf oprasional kelurahan, dalam hal ketepatan waktu hasil pekerjaan diperlukan adanya suatu catatan pekerjaan yang jelas mengenai pekerjaan yang belum selesai.*

**Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Pelayanan***

### **Pendahuluan**

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat-giatnya melakukan pembangunan disegala bidang. Di dalam proses pembangunan nasional yang diwujudkan dalam program pembangunan, tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai dibidang ekonomi, politik, sosial, budaya, dan yang penting pengetahuan dibidang penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Meningkatnya kegiatan pembangunan dewasa ini, mengakibatkan pula peningkatan beban dan tanggung jawab pemerintah terlebih pemerintahan kelurahan. Disamping itu kelurahan sebagai organisasi pemerintah terendah dalam struktur pemerintah Indonesia, yang merupakan tumpuan/ujung tombak dalam berbagai kegiatan pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Di bidang pemerintah masalah pelayanan memegang peran sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri. Pelayanan adalah kunci keberhasilan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hertian.farisa@yahoo.com

dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi.

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari pegawai pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Relatif rendahnya gaji yang diperoleh pegawai, pada umumnya terjadi pada negara-negara berkembang termasuk negara Indonesia, merupakan salah satu hal yang memungkinkan masih belum memadainya pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

Menjual dalam tanda kutip yang penulis cantumkan bukan diartikan sebagai penjualan barang-barang atau benda dalam artian marketing namun arti menjual di sini adalah terjadinya pungli (pungutan liar), yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengatas namakan jasa. Kemungkinan relatif rendahnya gaji pegawai kelurahan menyebabkan terjadinya “penjualan” jasa pelayanan, sehingga mengakibatkan tinggi atau mahal biaya pelayanan yang dibebankan oleh pegawai kepada masyarakat pemakai jasanya. Masyarakat yang membutuhkan jasa pegawai kelurahan mau atau tidak terpaksa membayar. Dalam penelitian ini, secara khusus penulis menetapkan tempat penelitian yaitu pada wilayah Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara kota Samarinda. Hal ini dikarenakan melihat dari jumlah penduduk di Kelurahan Sempaja Selatan yang semakin lama semakin banyak maka diharapkan pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, hal itu berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis, yakni dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang kurang jelas, biaya pelayanan yang tidak pasti, dan waktu penyelesaian yang relatif lama. khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan pembuatan Kartu Keluarga (KK), sehingga tidak memenuhi tuntutan tingkatan perkembangan penyelenggaraan pemerintah yang seharusnya diterima masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis sampaikan di atas, maka penulis merasa perlu mengadakan penelitian dengan memilih judul yang berkaitan dengan fenomena tersebut yaitu “Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda”.

Berdasarkan pada beberapa masalah yang dikemukakan pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah persepsi masyarakat tentang pelayanan pegawai Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan?
- b. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Persepsi Masyarakat***

Menurut Amran (2002:454) bahwa persepsi adalah tanggapan langsung dari sesuatu yang dilihat atau didengar. Tanggapan langsung ini diberikan langsung oleh masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan yang berada disekitarnya.

Sedangkan menurut Komaruddin dan Tjuparnah (2001:191) persepsi berasal dari bahasa latin *Parcipere* yang berarti menerima dan *perception* berarti pengumpulan, penerimaan, pandangan, dan pengertian. Dalam hal ini mengandung tiga pengertian yaitu :

- a. Kesadaran Intuitif (berdasarkan firasat) terhadap kebenaran dan kepercayaan langsung terhadap sesama.
- b. Proses dalam mengetahui objek-objek dan peristiwa-peristiwa objektif.
- c. Proses psikologis yang memproduksi bayangan sehingga dapat mengenali objek melalui berpikir asosiatif dengan cara inderawi sehingga kehadiran bayangan itu dapat disadari.

### ***Faktor-faktor Yang Menimbulkan Adanya Persepsi***

Dalam suatu persepsi tentu adanya faktor-faktor yang dapat menimbulkan persepsi itu sendiri, jika dikaitkan dengan judul penelitian ini maka faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Adanya objek (masyarakat) yang memberikan persepsi.
- b. Adanya informasi tentang pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pelayanan publik ini menjadi perhatian dari masyarakat untuk dijadikan bahan dari pada persepsi yang dilakukan masyarakat.
- c. Adanya keterangan tempat yang akan dipersepsi, keterangan tempat didalam penelitian ini merupakan kelurahan sempaja selatan

Sedangkan menurut Rakhmat (2003:51) persepsi ditentukan oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Faktor Personal dan Faktor Situasional
- 2) Faktor Fungsional

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu hal yang pasti ada didalam masyarakat dalam memandang suatu masalah yang timbul dalam kehidupan mereka.

### ***Pengertian Pelayanan***

Menurut Laksana (1994:79) pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menolong, membantu melayani. Jadi pelayanan di sini dapat diartikan

sebagai perlakuan yang diberikan untuk membantu masyarakat yang memerlukan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka pelayanan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk administratif maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

### ***Pengertian Pegawai***

Pengertian pegawai menurut B. Siswanto Sastrohadiwiryo dalam bukunya Manajemen Tenaga Kerja (2002:27) mengatakan bahwa “Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan dan sebagainya) yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan yang ditetapkan berdasarkan undang-undang dengan mendapatkan gaji menurut undang-undang yang berlaku.

### ***Pengertian Kelurahan***

Pengertian dari Kelurahan yaitu: dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 menjelaskan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk dengan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam PP. Nomor 73 Tahun 2005 juga menjelaskan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan.

### ***Pelayanan Prima***

Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Pengertian pelanggan secara maksimal terdapat instansi yang memberikan pelayanan. Jika pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka kepuasan dimaksud adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, karena itu maka tingkat kepuasan adalah fungsi antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Berdasarkan pemaparan tersebut,kepuasan pelanggan (sutopo & adi suryanto, 2003) meliputi:

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi/penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Standar Pelayanan Prima***

#### **a. Maksud**

Dihimpunnya pedoman/petunjuk standar pelayanan prima kepada masyarakat pengguna jasa dimaksudkan untuk memberikan kejelasan pemahaman serta kemudahan dalam penyelesaian berbagai jenis pelayanan dan jangka waktu serta pembiayaan yang diperlukan baik Unit Pelaksana Teknis (UPT) maupun instansi yang mengenai langsung, sehingga tidak terkendala.

#### **b. Tujuan**

Terhimpunnya panduan/petunjuk ini sebagai suatu sarana dan transparansi dalam penyelesaian sebagai jenis pelayanan yang ditangani industri pemerintah kota Samarinda sekaligus bertujuan untuk memenuhi kewajibannya yang pada gilirannya untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

### ***Definisi Konsepsional***

Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan definisi konsepsional yang menyangkut judul skripsi agar mempermudah dan memahami maksud pembahasan ini. Adapun definisi konsepsional dari penelitian ini adalah :

- a. Persepsi masyarakat adalah suatu cara pandang dari masyarakat dalam menilai segala sesuatu yang diterimanya melalui pengalaman tentang objek-objek peristiwa tersebut, dan hubungan-hubungan tertentu melalui proses penginderaan terlebih dahulu yang akhirnya menghasilkan tanggapan (respon).

Pelayanan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan pegawai kelurahan untuk membantu masyarakat dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan yang diselidiki. Peneliti dalam hal ini mengumpulkan data berupa cerita rinci

dari para informan dan diungkap apa adanya sesuai dengan bahasa dan pandangan informan. Hasil penelitian ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Akan tetapi guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini, di samping mengungkap fakta sebagaimana adanya dilakukan juga pemberian interpretasi - interpretasi yang mendukung.

### ***Fokus Penelitian***

Dalam melakukan sebuah penelitian harus memiliki fokus penelitian yang menjadi acuan atau objek penelitian agar dapat memudahkan untuk mencari serta menyusun laporan penelitian sesuai dengan bidang yang diteliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Persepsi masyarakat tentang pelayanan pembuatan KTP dan pembuatan Kartu Keluarga, meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Kesopanan dan keramahan pegawai kelurahan
  - c. Biaya pelayanan
  - d. Waktu pelayanan
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

### ***Sumber Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi ini didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

Dalam penelitian ini, pemilihan nara sumber dilakukan melalui dua tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Teknik *Purposive Sampling*
2. Teknik *Aksidental Sampling*

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam rangka memperoleh data untuk penelitian dan penulisan skripsi ini, maka teknik-teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian Lapangan (*field work research*)

Adapun untuk mengumpulkan data dilapangan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi,
- b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)
- c. Dokumentasi,

### ***Teknik Analisis Data***

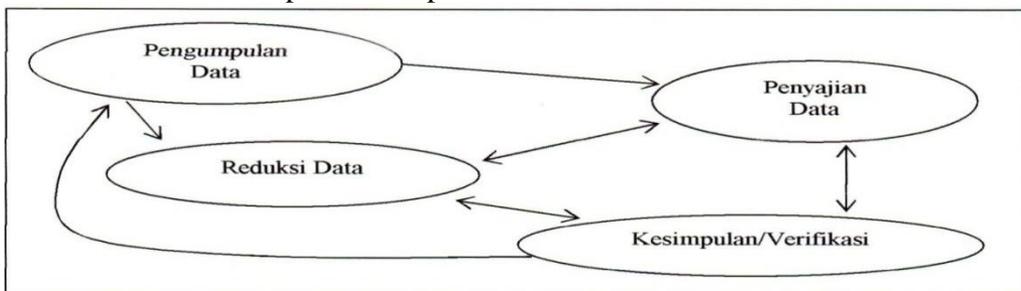
Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Deskriptif Kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Mathew B Miles dan A. Michael Huberman ( 1992 : 15-20), dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun gambaran mengenai keempat alur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data
- c. Penyajian Data atau Data *Display*
- d. Menarik Kesimpulan atau *Conclution Drawing*

Konsep Analisis Data Deskriptif Kualitatif tersebut dapat digambarkan dengan diagram sebagai berikut.

Gambar Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman, (1992:20)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### *Gambaran Umum Objek Penelitian*

#### *Kondisi Geografis*

Kelurahan Sempaja Selatan sebagai satu kesatuan masyarakat kota Samarinda dengan luas wilayahnya 35,34 Km<sup>2</sup> yang berada dalam kawasan Kecamatan Samarinda Utara dimana wilayahnya berbatasan dengan wilayah kelurahan lain, adapun batas-batas wilayah kelurahan Sempaja Selatan sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kelurahan Sempaja Utara
- b. Sebelah Timur : Kelurahan Temindung
- c. Sebelah Selatan : Kelurahan Gunung Kelua
- d. Sebelah Barat : Kelurahan Gunung Kelua.

Kelurahan Sempaja Selatan yang terletak pada ketinggian 1.275 M dari permukaan laut ini wilayahnya sebgaiian besar merupakan dataran rendah, suhu rata-rata diwilayah ini yaitu - 29 °C. Curah hujan di wilayah ini sebanyak 1.936 mm/tahun. Jarak kelurahan Sempaja Selatan dengan pusat pemerintahan Kecamatan Samarinda Utara 6 Km, sedangkan jarak kelurahan dengan pusat kota Samarinda 12 Km.

#### *Keadaan Penduduk*

Kelurahan Sempaja Selatan merupakan Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk terbesar nomor dua di Kecamatan Samarinda Utara setelah Kelurahan Sungai Pinang Dalam, yaitu dengan jumlah penduduknya secara keseluruhan sebesar 33.833 jiwa, dengan jumlah penduduk yang berjenis

## Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan (Farisa Hertian)

kelamin laki-laki 17.167 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 16.666 orang. Di Kelurahan Sempaja Selatan terdapat 94 RT dengan jumlah kepala keluarga secara keseluruhan sekitar 8.224 kepala keluarga. Data ini berdasarkan data monografi Kelurahan yang terakhir yaitu bulan januari-juni 2011. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis penduduk	Jumlah Penduduk
1	Laki – Laki	17.167
2	Perempuan	16.666
	<b>Jumlah</b>	<b>33.833</b>

Sumber : Monografi Kelurahan Sempaja Selatan (2011)

Selain itu bila dilihat jumlah penduduk berdasarkan usia maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel Jumlah penduduk Berdasarkan Usia

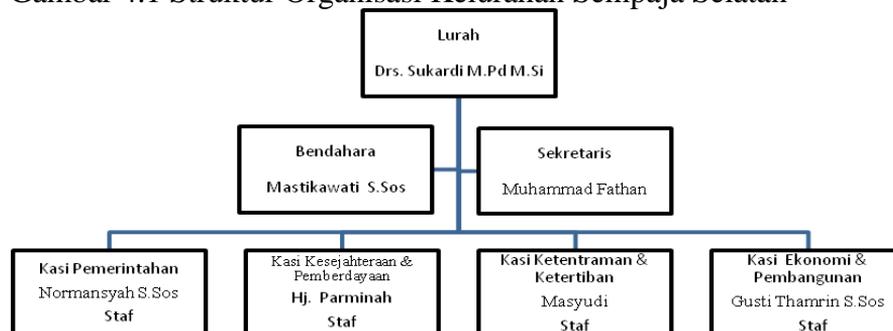
No	Umur/Tahun	Jumlah Penduduk
1	00 – 12 Bln	1.674
2	01 – 05 Thn	1.993
3	05 – 07 Thn	2.634
4	07 – 15 Thn	5.003
5	15 – 56 Thn	21.175
6	56 Thn Ke atas	1.354
	<b>Jumlah</b>	<b>33.833</b>

Sumber : Monografi Kelurahan Sempaja Selatan (2011)

### **Struktur Organisasi Kelurahan**

Struktur organisasi Kelurahan Sempaja Selatan pemerintahannya di kepalai oleh seorang lurah. kepala Kelurahan ini membawahi langsung lingkungan yang ada di wilayahnya dan dalam pelaksanaannya dibantu oleh sekretaris dan seksi – seksi urusan lainnya, seperti yang dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Selatan



Sumber : Kelurahan Sempaja Selatan (2011)

### **Jenis Pelayanan Pegawai Kelurahan**

- Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)

- b) Pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP)
- c) Pelayanan pembuatan surat keterangan belum menikah (SKBN)
- d) Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- e) Pelayanan pembuatan surat keterangan tanda lapor diri (SKTLD)
- f) Pelayanan pembuatan surat keterangan kelakuan baik (SKKB)
- g) Pelayanan pembuatan KTP sementara
- h) Pelayanan pembuatan surat pengantar untuk menikah
- i) Pelayanan pembuatan surat keterangan lahir
- j) Pelayanan pembuatan surat keterangan kematian
- k) Pelayanan pembuatan surat keterangan pindah
- l) Pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha (SITU), SIUP, IMB
- m) Pelayanan pembuatan surat tanah

Berdasarkan pada penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang terdapat di Kelurahan mencakup semua aspek pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai/aparat Kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka jenis pelayanan yang diteliti adalah Pelayanan Pembuatan KTP dan KK, di mana jumlah penduduk yang datang mengurus dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel  
Jenis Pelayanan yang diteliti

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penduduk
1	Kartu Tanda Penduduk	21.175
2	Kartu Keluarga	1.354
	<b>Jumlah</b>	<b>33.833</b>

Sumber : Monografi Kelurahan Sempaja Selatan (2011)

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penilaian terhadap kinerja bagi setiap organisasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena penilaian tersebut dapat digunakan suatu ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat dijadikan masukan bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi.

Masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang baik dari organisasi pemerintah. Suatu pelayanan sudah baik apabila sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan masyarakat selaku pelanggan.

Kesulitannya adalah tingkat kepuasan dari masyarakat itu berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah termasuk tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Oleh karena itu walaupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah diusahakan untuk seoptimal mungkin, tetap saja masih ada keluhan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

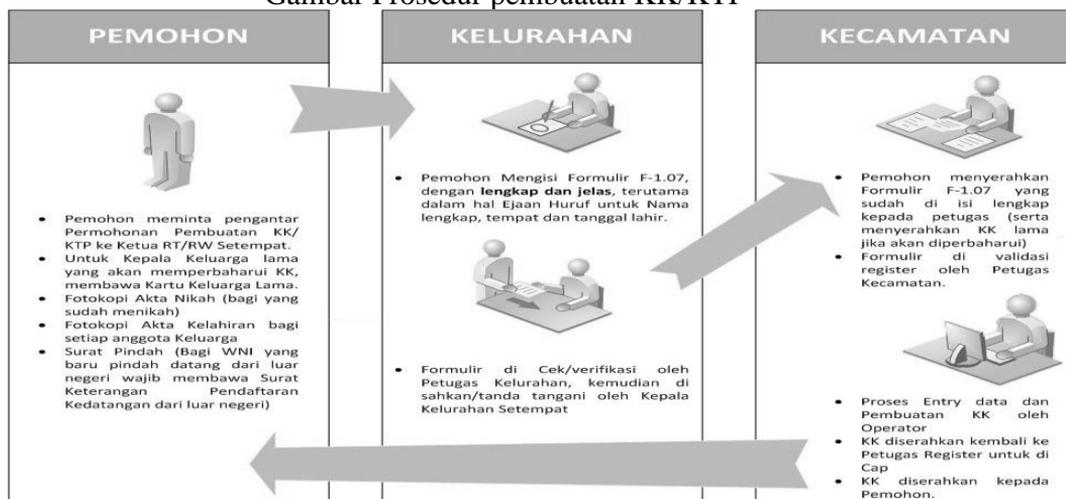
Meskipun tingkat kepuasan masyarakat berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan, namun pemerintah kelurahan harus tetap dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ada empat aspek yang diteliti untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai kelurahan dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan. Keempat aspek penelitian tersebut adalah aspek mengenai prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kelurahan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

### ***Persepsi Masyarakat Mengenai Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan prosedur pembuatan KTP dan KK adalah sebagai berikut : Pertama, pemohon meminta pengantar permohonan pembuatan KTP/KK kepada ketua RT/RW setempat. Ke dua, pemohon mengisi formulir dan formulir tersebut diverifikasi oleh petugas kelurahan dan di tanda tangani oleh kepala kelurahan setempat. Ke tiga, pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi lengkap kepada petugas dan kemudian formulir tersebut divalidasi register oleh petugas kecamatan. Setelah itu proses entri data dan pembuatan KK/KTP, kemudian KK/KTP tersebut diserahkan kepada petugas register untuk dicap. Selanjutnya KK/KTP tersebut diserahkan kepada pemohon.

Secara detail prosedur pembuatan KK/KTP tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar Prosedur pembuatan KK/KTP



Sumber: Kecamatan Samarinda Utara 2012.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

#### ***Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Tugas Layanan***

Untuk menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, kantor Kelurahan Sempaja Selatan di lengkapi dengan sarana dan prasarana berupa aktiva tanah dan bangunan, inventaris, kendaraan dinas dan fasilitas

lainnya. Sarana dan prasarana tersebut sebagian besar dalam kondisi baik, namun ada pula kondisinya yang kurang baik atau rusak. Akan tetapi seluruh sarana kantor Kelurahan Sempaja Selatan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Sampai dengan awal tahun 2012, sarana kerja yang dimiliki oleh kantor Kelurahan beserta jumlah dan kondisinya adalah seperti tampak pada rincian tabel berikut:

Tabel Sarana kerja kantor

No	Sarana Kerja Yang Tersedia	Jumlah	Kondisi
1	Meja Biasa	6	Baik
2	Kursi putar	1	Baik
3	Kursi Lipat	4	Baik
4	Kursi Plastik	34	Baik
5	Papan Nama Pegawai	1	Baik
6	Lambang PEMDA	1	Baik
7	Kipas Angin	2	Baik
8	Mesin Tik	4	Cukup
9	Meja Tik	1	Baik
10	Komputer	1	Baik
11	AC	1	Baik
12	Jam Dinding	2	Baik
13	Lemari	6	Baik
14	Brankas	1	Baik
15	Meja Komputer	1	Baik
16	Kalkulator	1	Baik
17	Kursi kayu	26	Baik
18	Meja Rapat	14	Baik
19	TV	1	Baik
20	Camera	1	Baik
21	Amplivier	1	Baik
22	Filling Cabinet / Lemari Arsip	5	Baik
23	Mesin Pemetong Rumput	2	Baik

Sumber : Data Kelurahan Sempaja Selatan (2011)

Berdasarkan tabel di atas bahwa sarana kerja yang terdapat di Kelurahan Sempaja Selatan sebagian besar dalam keadaan baik namun perbandingan antara jumlah sarana dan jumlah masyarakat yang mengurus tidak seimbang, hal ini tentunya kurang menunjang kinerja pegawai Kelurahan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2001:40) faktor-faktor yang menyebabkan kurang memadainya pelayanan antara lain disebabkan oleh karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Dikaitkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Sempaja Selatan maka pelayanan yang diberikan kurang memadai dan kurang maksimal.

### ***Keterampilan Pegawai***

Kondisi pegawai pemerintahan yang berada di Kelurahan Sempaja Selatan tentunya memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda pula sehingga hal ini akan mempengaruhi kinerja mereka dalam melaksanakan pelayanan dan dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan. Namun pendidikan yang rendah belum tentu memiliki keterampilan yang rendah pula, hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan yang tingkat pendidikannya masih rendah namun dalam bekerja telah cukup baik.

Keterampilan pegawai umumnya diperoleh melalui pelatihan – pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kota Samarinda, seperti halnya pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai Kelurahan Sempaja Selatan, sebagai berikut :

- 1) Pelatihan komputer
- 2) Pelatihan dalam pembuatan Arsip
- 3) Penyuluhan tentang kinerja pegawai kelurahan
- 4) Pembinaan pelayanan kemasyarakatan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai Kelurahan karena hal itu dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki perangkat Kelurahan Sempaja Selatan diperoleh melalui pendidikan dan latihan penjenjangan maupun pendidikan dan latihan tambahan lainnya.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, maka penulis mencoba menarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan pembuatan KTP/KK di Kelurahan Sempaja Selatan dapat dikatakan belum memuaskan. Secara detailnya kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

#### **A. Persepsi masyarakat tentang pelayanan pembuatan KTP dan KK**

Prosedur pelayanan dalam pembuatan KTP dan KK masih belum jelas, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan. Hal tersebut dikarenakan prosedur tetap pelayanan dalam bentuk bagan alir (flow chart) tidak diletakkan di ruang pelayanan.

Kesopanan dan keramahan pegawai kelurahan menurut masyarakat sudah cukup baik, walaupun masyarakat masih merasa bahwa kesopanan dan keramahan pegawai Kelurahan Sempaja Selatan masih dapat ditingkatkan lagi.

Biaya pelayanan belum sesuai dengan peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 yang menyatakan pembebasan biaya atas pembuatan

KTP/KK untuk masyarakat dalam wilayah kota Samarinda. Namun kenyataannya masyarakat yang mengurus KTP/KK masih membayar.

Waktu pelayanan terkait penyelesaian dokumen di Kelurahan Sempaja Selatan masih memerlukan waktu yang relatif lama dan tidak pasti. Hal tersebut diakibatkan adanya pegawai yang suka menunda pekerjaan dan juga sarana terutama komputer yang hanya 1 buah.

#### B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Sarana dan prasarana pelaksanaan tugas pelayanan untuk menunjang kegiatan pelaksanaan kantor Kelurahan Sempaja Selatan masih kurang memadai. Hal tersebut berakibat terhambatnya pelayanan kepada masyarakat.

Keterampilan pegawai di Kelurahan Sempaja Selatan tentunya memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Sehingga dalam meningkatkan keterampilan para pegawai sering diadakan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah kota Samarinda.

Pendapatan pegawai dirasa belum mencukupi, sehingga pegawai kurang bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan Sempaja Selatan kepada masyarakat, maka penulis perlu mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Menginformasikan secara jelas prosedur pembuatan KTP/KK.
2. Kesopanan dan keramahan pegawai kelurahan bisa lebih ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman.
3. Biaya untuk mengurus KTP/KK seharusnya dicantumkan secara jelas.
4. Pegawai kelurahan berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan dan tidak menunda pekerjaan, sehingga pelayanan bisa tepat waktu.
5. Penambahan sarana dan prasarana terutama komputer.
6. Pelatihan yang diberikan perlu ditingkatkan, sehingga pegawai betul-betul menguasai bidang pekerjaannya.

Berkaitan dengan pendapatan pegawai yang dirasa masih belum cukup, perlu adanya *reward* (berupa materi) kepada pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu, dan memberikan *punishment* kepada pegawai yang menunda pekerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Sastrohadiwiryo, B Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja*, Bumi Aksara, Jakarta
- Suryanto adi dan Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta
- Miles, Mathew B,A. Michael Huberman, 1992. *Analisa Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Moleong, Lexy J, 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2004. Edisi Revisi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ndraha, Taliziduhu, 1991. *Pengertian Desa Dan Pemerintah Desa*, Departemen Ilmu Administrasi, IIP, Jakarta.
- Safiie, Inu Kencana, 2003. *System Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J, 1995. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- Situmorang, Victor Dan Cormtyna Sitanggang, 1994. *Hukum Administrasi Di Daerah*, Sinar Garfika, Jakarta.
- Soetaminah, 1992. *Perpustakaan Kepustakawan Pustakawan*, Konsius, Yogyakarta.
- Sumardji, P, 1998. *Organisasi Dan Tata Kerjanya, Cetakan I*, Konsius, Yogyakarta.
1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka. Jakarta
1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka. Jakarta

**Dokumen-dokumen :**

- Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang – Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian,
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006, Tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Untuk Masyarakat Dalam Wilayah Kota Samarinda.