

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR LURAH UEMALINGKU KECAMATAN AMPANA KOTA

Oleh : Galib Lahada

Abstrak : Persepsi masyarakat adalah merupakan proses penilaian masyarakat terhadap obyek tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di peroleh langsung dari obyek penelitian melalui wawancara langsung kepada responden sedangkan data sekunder yaitu data yang bersumber dari kantor lurah atau instansi yang berkompeten yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data di analisis secara kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan permasalahan penelitian serta memberikan penjelasan-penjelasan tersebut. Hasil penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan Uemalingku Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-una secara umum dapat dikatakan Cukup Baik, berdasarkan analisis beberapa indikator diantaranya yaitu kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan disiplin. Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Uemalingku Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-una adalah sebagai berikut: Faktor pendukung adalah Informasi pelayanan administrasi yang memadai, kerjasama yang baik antara aparatur dengan masyarakat, penampilan dan cara berpakaian aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi. Sedangkan Faktor penghambat adalah Keterbatasan kemampuan dan keterampilan aparatur dan Kelambatan aparatur dalam menyelesaikan urusan pelayanan. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka disarankan: Perlunya meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparatur kelurahan sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga di dalam pengurusan pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak bergantung pada beberapa aparatur saja, yang mengakibatkan proses pelayanan mengalami hambatan, misalnya pelatihan dalam penggunaan peralatan komputer dan cara mengoperasikannya; sebaiknya pelayanan lebih di tingkatkan lagi misalnya mengarahkan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat tidak merasa rugi waktu. Perlunya meningkatkan keefesensian dan keefektifan di segala tindakan aparatur dalam menyelesaikan urusan pelayanan administrasi ke masyarakat, yang ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan agar pelayanan lebih cepat namun tetap cermat dan tepat sehingga faktor kualitas tidak terabaikan. Kemudian keramahan yang penting dari aparatur kelurahan.

Kata Kunci : *Persepsi, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Dasar pemikiran dikeluarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah adalah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu pemerintah Daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan tugas dan peran pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sangat diperlukan. Undang-undang republik indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur sipil Negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-undang.

Jika tidak ada Pemerintahan, maka masyarakat akan hidup dalam keadaan yang serba tidak teratur dan tidak tertib yang bukan tidak mungkin akan melahirkan berbagai bentuk kesalahpahaman. Kehadiran Pegawai Negeri Sipil adalah untuk mengatur, melayani dan melindungi masyarakat agar senantiasa dalam keadaan aman dan tertib. Jika masyarakat ada dalam kehidupan diluar aturan-aturan pemerintah, maka saat itulah berbagai bentuk persoalan akan muncul ditengah-tengah masyarakat.

Pelayanan dan Jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, artinya pelayanan bukan sesuatu yang diperjual belikan. Maka kualitas pelayanan itu tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Tetapi pelayanan yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka, serta proses yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik indonesia memiliki ciri yang cenderung Korup. Korup yang dimaksud yaitu contohnya dalam hal ini pelayanan masih lebih mengutamakan kerabat dalam melayani dibandingkan dengan masyarakat yang sama sekali tidak saling mengenal.

Sehubungan dengan hal tersebut Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampa Kota yang merupakan organisasi Pemerintah yang paling terdepan didalam menjalankan tugas Pemerintahan Daerah, juga dituntut untuk mampu melaksanakan tugas pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya masyarakat kelurahan Uemalingku. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima seperti yang diharapkan oleh masyarakat selama ini, tentunya sangat tergantung dari kemampuan aparatur Kantor Lurah Uemalingku itu sendiri. Adapun kemampuan Aparat yang di maksud antara lain meliputi; Kemampuan Aparat dalam menjalankan tugas pelayanan yang sesuai dengan norma-norma atau nilai-nilai yang berlaku di tengah masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti bahwa pelayanan yang sudah diberikan aparatur Kantor Lurah Uemalingku kepada masyarakat selama ini, dinilai belum optimal. Masih adanya keluhan masyarakat tentang pelayan yang sudah diberikan selama ini, adalah fakta

yang menunjukkan bahwa Peranan aparaturnya Kantor Lurah Uemalingku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih rendah. Teridentifikasi, hal ini disebabkan oleh, antara lain; kurangnya transparansi Pegawai Kelurahan Uemalingku dalam melayani dalam arti pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta dapat mengerti, misalnya dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Ekonomi Lemah, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Usaha dan lain sebagainya. Seringnya terjadi ketidaktepatannya waktu dalam memberikan pelayanan, serta masih adanya pelayanan yang kurang adil dan diberikan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang adil masih sulit diterapkan oleh Pegawai Kelurahan Uemalingku, masih ada yang melayani tidak merata kepada setiap orang atau masyarakat yang dilayani. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan dan Surat Keterangan Domisili, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Ekonomi Lemah, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Usaha dan lain sebagainya tidak dijalankan sesuai aturan-aturan yang berlaku. Untuk itu dalam pelayanan administrasi khususnya proses pembuatan Surat Keterangan Domisili dan Kartu Keluarga sangat perlu pelayanan yang baik sesuai harapan masyarakat itu sendiri, agar masyarakat tidak memberikan tanggapan-tanggapan negatif kepada Pegawai Kelurahan Uemalingku yang bekerja pada Kantor Lurah Uemalingku yang telah memberikan pelayanan selama ini.

Bertolak dari fenomena tersebut diatas itulah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor**

Lurah Uemalingku Kecamatan Ampapa Kota Kabupaten Tojo Una-Una”.

TEORI DAN KONSEP

1. Pengertian Persepsi

Persepsi pada hakikatnya adalah merupakan proses penilaian seseorang terhadap obyek tertentu. Persepsi merupakan aktifitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada obyek-obyek fisik maupun obyek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. Sensasi-sensasi dari lingkungan akan diolah bersama-sama dengan hal-hal yang telah dipelajari sebelumnya baik hal itu berupa harapan-harapan, nilai-nilai, sikap, ingatan dan lain-lain. Jadi adalah persepsi merupakan proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga membentuk proses berpikir.

Didalam proses persepsi individu dituntut untuk memberikan penilaian terhadap suatu obyek yang dapat bersifat positif/ negatif, senang atau tidak senang dan sebagainya. Dengan adanya persepsi maka akan terbentuk sikap, yaitu suatu kecenderungan yang stabil untuk berlaku atau bertindak secara tertentu didalam situasi yang tertentu pula. Dengan demikian persepsi merupakan suatu fungsi biologis (melalui organ-organ sensoris) yang memungkinkan individu menerima dan mengolah informasi dari lingkungan dan mengadakan perubahan-perubahan di lingkungannya. Istilah persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang ditampilkan dari sumber lain (yang dipersepsi). Melalui persepsi kita dapat mengenali dunia sekitar kita, yaitu seluruh dunia yang terdiri dari benda serta manusia dengan segala kejadian-kejadiannya. Dengan persepsi kita dapat

berinteraksi dengan dunia sekeliling kita, khususnya antar manusia.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Berbicara mengenai pelayanan publik, maka tidak akan terlepas dari apa arti dan makna pelayanan itu sendiri istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996) diartikan sebagai: (1). Perihal atau cara melayani; (2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa; (3). Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Meonir (2000:16) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Soeryono (2001:44) secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (kontekstual).
2. Harus mampu menyajikan suatu prospektif ke depan.
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode-metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda-beda.

4. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk dapat mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik.
5. Harus dapat membantu pemakaiannya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
6. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

Menurut Thoha (2000:47) Pelayanan publik adalah sebagai “Usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau suatu lembaga atau instansi melalui penyediaan barang dan jasa, yang tujuan utamanya adalah memberi kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuannya.

1) Konsep Administrasi

Untuk memahami administrasi dalam makna operasional, para praktisi cenderung mencari pengertiannya dengan kembali menelusuri asal katanya. Administrasi berdasarkan etimologisnya (asal kata) bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari *Ad* + *ministrare* yang secara operasional berarti melayani, membantu dan memenuhi.

Dalam bahasa asalnya dari perkataan itu dapat dibentuk kata benda *administration* dan kata sifatnya *administrative*. Perkataan ini masuk kedalam bahasa Inggris menjadi *administrational* yang lebih banyak dikenal oleh para ilmuan dan praktisi sekarang ini. Kemudian perkataan tersebut telah ikut memperkaya perbendaharaan Bahasa Indonesia dengan ucapan yang tidak jauh bedanya dari kata asalnya dan disebut

dengan perkataan “*administratie*” yang berasal dari Bahasa Belanda.

Pengertian administrasi yang dipergunakan sehari-hari dari Bahasa Belanda, bersifat terbatas dan hanya mencakup sebagian kecil pengertian administrasi. Pengertian tersebut, menempatkan administrasi sama dengan tata usaha.

Selain pengertian administrasi yang dikemukakan tersebut, pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Prajudi Atmosudirjo, dalam Inu Kencana Syafie, dkk, (1999 : 14) bahwa Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

2) Pengertian Fungsi Administrasi.

Sondang P. Siagian (1999 : 8) menyebutkan “pada dasarnya administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah dirumuskan”.

Klasifikasi pokok fungsi administrasi dan manajemen tersebut telah dikatakan bahwa kalangan para sarjana belum terdapat satu konsensus bulat mengenai jumlah fungsi dan manajemen.

Dalam buku lain Sondang P. Siagian (1999 : 17), mengemukakan fungsi administrasi mempunyai dua tugas utama yakni :

- a. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (*Organizational Goal*)

- b. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (*General And Overall Policies*).

Konsensus yang telah dicapai ialah bahwa pada dasarnya keseluruhan fungsi administrasi dan manajemen itu dapat dibagi menjadi dua klasifikasi utama yaitu :

1. Fungsi-fungsi organik

Yang dimaksud dengan fungsi-fungsi organik adalah semua fungsi yang mutlak harus dijalankan oleh administrasi dan manajemen. Ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi-fungsi itu akan mengakibatkan lambat atau cepat matinya organisasi.

2. Fungsi-fungsi pelengkap

Yang dimaksud dengan fungsi-fungsi pelengkap ialah semua fungsi yang meskipun tidak mutlak dijalankan oleh organisasi, sebaiknya dilaksanakan karena pelaksanaan fungsi-fungsi itu dengan baik akan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan. Juga memperlancar usaha pencapaian tujuan yang efisien, ekonomis dan efektif dan beberapa contoh tentang fungsi-fungsi pelengkap adalah fungsi komunikasi dan penyediaan tempat kerja yang memadai.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara lengkap tentang obyek dan yang diteliti yaitu Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi. Adapun lokasi penelitian adalah di Kelurahan Uemalingku Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-una. Dengan alasan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang menjadi populasi adalah seluruh Pegawai Kantor Kelurahan Uemalingku 25 orang serta masyarakat Kelurahan Uemalingku yang berjumlah 1.629 jiwa. sehingga jumlah keseluruhan populasi adalah 1.654 jiwa. Teknik pengambilan sampel diambil dengan

cara teknik purposive sampling yaitu dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu orang yang dianggap memahami permasalahan. Untuk itu jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 45 orang.

Dalam penelitian ini data yang diteliti terdiri dari 2 jenis data yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diterima langsung dari responden melalui wawancara dan dokumentasi. sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau laporan tertulis yang mempunyai relevansi dengan objek yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada Kementerian Menpan seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Dalam kondisi persaingan, dimana masyarakat harus memilih diantara berbagai alternatif pelayanan yang ditawarkan dalam hal ini pelayanan administrasi di Kantor Lurah Uemalingku, kepuasan masyarakat mau tidak mau harus dipenuhi. Untuk dapat memuaskan masyarakat melalui pelayanan administrasi yang diberikan maka setiap organisasi harus mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan administrasi yang diberikan aparaturnya sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan kinerjanya.

Adapun hasil penelitian terhadap masing-masing indikator dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan ialah yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan administrasi yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa masih ada masyarakat yang menerima pelayanan administrasi tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih, dalam menyelesaikan suatu urusannya

Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang bernama (IK) mengatakan bahwa :

“bila kita mengurus suatu urusan di Kantor Lurah Uemalingku pasti dijanjikan akan segera diselesaikan namun kenyataannya bisa sampai dua hari atau lebih dan hal seperti ini dapat menghambat urusan kita yang lainnya yang seharusnya sudah terselesaikan ”
(tanggal 1 mei 2016)

Dengan demikian dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dijanjikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Selanjutnya persepsi Masyarakat tentang pelayanan administrasi ditinjau dari segi akuratnya, berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat (RL) mengatakan bahwa :

“untuk akuratnya data pelayanan yang kita dapatkan dari pegawai Kantor Lurah Uemalingku tergantung ketersediaan datanya itu sendiri sesuai dengan yang

kita butuhkan. ” (Wawancara tanggal 20 mei 2014)

Dari hasil wawancara tersebut menunjukan bahwa akuratnya data yang diberikan oleh aparat Kantor Lurah Uemalingku tergantung dengan ketersediaan data sesuai data yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya pelayanan administrasi yang dijanjikan dapat memuaskan masyarakat, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu masyarakat (RP) mengatakan bahwa :

“pelayanan yang kita dapatkan cukup memuaskan karena kita dilayani secara baik dan aparatnya ramah tamah walaupun ada sebagian tidak mengindahkan kebutuhan kita dalam suatu pengurusan”. (Wawancara tanggal 20 mei 2014)

Hal ini sejalan dengan pendapat responden mengatakan bahwa :

“Pelayanan administrasi yang dilakukan pada Kantor Lurah Uemalingku cukup memuaskan dan aparat yang ada hampir semua ramah tamah dan tidak mengindahkan yang menjadi kebutuhan dalam berurusan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukan bahwa pelayanan administrasi yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat cukup memuaskan meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu disebabkan tidak adanya komunikasi antara masyarakat dan aparat kelurahan.

Menanggapi pernyataan masyarakat tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Uemalingku, Bpk (MT.B) mengatakan bahwa:

“Dari kita sebagai Pegawai pemerintah yang melayani masyarakat selalu berusaha memberikan pelayanan

administrasi sebaik mungkin kepada masyarakat namun apabila ada yang belum sesuai dengan janji akan segera menyelesaikan urusan masyarakat itu disebabkan peralatan yang digunakan biasanya rusak atau yang menangani suatu urusan tersebut tidak hadir atau tidak berada di tempat”. (Wawancara tanggal 22 mei 2014)

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa sebagai seorang aparatur pemerintah yang melayani masyarakat perlu adanya konsekuensi dari pemerintah kelurahan sesuai dengan janji pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat serta dapat memuaskan masyarakat dengan begitu masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

2. Kepastian Waktu

Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.\

Selain jadwal pelayanan, ketepatan waktu adalah merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan setiap aparatur dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan efektifitas kerja karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, sehingga hal ini sangat besar pengaruhnya bagi pegawai sebagai contoh staf akan takut terlambat karena atasan yang datang tepat waktu, sebab staf akan merasa rugi bila terlambat, demikian pula sebaliknya.

Dari data di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Uemalingku (OM) bahwa:

“Kami selalu berusaha untuk tepat waktu dengan jadwal pelayanan. Adapun penilaian masyarakat mengenai tidak konsekuennya jadwal pelayanan, menurut saya dikarenakan ada beberapa aparatur yang berdomisili cukup jauh dari kantor kelurahan atau sedang menjalani tugas pelayanan lainnya”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat responden bahwa :

“aparatur yang ada pada kantor Lurah Uemalingku ada yang berdomisili jauh dari kantor sehingga pekerjaan mereka sering tidak sesuai jadwal yang ditentukan tetapi mereka pun tetap berusaha supaya pelayanannya tetap memuaskan masyarakat”.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya aparatur kelurahan untuk konsekuen dengan jadwal pelayanan, agar waktu penyelesaian berbagai urusan kepentingan masyarakat dapat diselesaikan dengan tepat waktu, tidak memakan waktu yang relatif lama. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan melakukan peningkatan kedisiplinan aparatur kelurahan, dan peningkatan keterampilan dan kemampuan aparatur lainnya, sehingga tidak mengalami hambatan dalam proses penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Dari data di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Uemalingku (OM) bahwa:

“Menurut saya, adanya penilaian masyarakat mengenai tidak tepat waktunya aparatur kelurahan dalam proses pelayanan, dikarenakan ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui standar waktu penyelesaian

pelayanan, atau adanya penumpukan tugas-tugas pelayanan lainnya yang belum terselesaikan”.

Dan selanjutnya diperkuat berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Uemalingku (MT.B) mengatakan bahwa :

“Menurut saya masyarakat memiliki hak menilai aparatur kelurahan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas maka dari itu perlu adanya pemahaman dari aparatur kelurahan kepada masyarakat bagaimana proses penyelesaian suatu urusan dengan begitu masyarakat akan lebih mengerti dan memahami proses penyelesaian urusannya itu sendiri”. (Wawancara tanggal 26 mei 2014)

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai informasi standar waktu penyelesaian berbagai urusan pelayanan masyarakat, agar tidak menimbulkan persepsi masyarakat mengenai kelambatan aparatur dalam penyelesaian pelayanan masyarakat. Selain itu perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan agar pelayanan administrasi lebih cepat namun tetap cermat dan tepat sehingga faktor kualitas tidak terabaikan .

3. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Bukti langsung menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaannya aparatur dan sarana komunikasi. Adapun indikator dan bukti langsung antara lain, kejujuran aparatur kelurahan, ruang kantor yang nyaman, dan akses informasi yang memadai.

Tangible atau tampilan fisik adalah kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, merupakan salah satu aspek pelayanan yang digunakan sebagai indikator

kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kelurahan Uemalingku, aspek yang dimaksud adalah dimensi fasilitas fisik, peralatan, serta teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

1. Gedung.

Dalam upaya memberikan pelayanan administrasi yang dapat memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tampilan gedung, pemanfaatan ruang, dan penataan ruangan tampilan fisik yang menjadi bagian penelitian ini.

b. Pemanfaatan Ruang Kantor

Berdasarkan hasil observasi Peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan Ruang Kantor sudah baik. Hal ini dikarenakan bahwa sebagian gedung sudah bagus sehingga efektif penggunaannya. Dinding gedung dan atap yang sudah bagus sehingga apabila hujan turun maka air tidak dapat masuk ke ruangan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan di Kantor Kelurahan Uemalingku. Dari hasil Wawancara dengan Aparatur (R) mengatakan bahwa :

“Kantor kami ini masih terbilang baru jadi nyaman untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan masyarakat pun merasa nyaman sehingga biasanya ada sebagian masyarakat yang betah menunggu sampai urusannya selesai”. (Wawancara tanggal 29 mei 2016)

Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Sekretaris Lurah Uemalingku (FAG) yang mengatakan bahwa :

“Kantor Kelurahan Uemalingku tergolong kantor baru sehingga dalam berurusan masyarakat betah untuk menunggu sampai urusan selesai”.

Dengan demikian dari uraian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan ruang kantor sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat sehingga tercipta kenyamanan, rasa aman didalam menyelesaikan suatu urusan pelayanan dengan begitu masyarakat akan merasa betah dan sabar menunggu sampai apa yang sedang diurusnya selesai seperti apa yang diharapkan sebelumnya.

c. Penataan Gedung.

Sesuai pengamatan peneliti, bahwa masih penataan gedung Kantor Lurah Uemalingku masih kurang baik. hal ini disebabkan karena lahan Kantor Lurah Uemalingku kurang luas bila dibandingkan dengan Kantor Lurah lain yang ada di Kota Ampa. Kekurangan tersebut diantaranya seperti penataan gedung yang masih kurang menyiapkan ruangan yang luas bagi masyarakat untuk berurusan.

Dari hasil wawancara dengan Lurah Uemalingku atas nama (MT.B) mengatakan :

“Untuk halaman Kantor Lurah Uemalingku memang kami sudah mempertimbangkan untuk penataan gedung karena halaman kantor yang kurang luas”. (Wawancara tanggal 1 Juni 2016)

Dari uraian tersebut menunjukan bahwa perlu adanya halaman dan ruangan yang luas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan begitu maka penilaian masyarakat kepada aparat kecamatan selaku pemberi pelayanan akan baik dan ada rasa nyaman sehingga dalam melakukan suatu urusan tidak perlu berdesak-desakkan atau mengantri dikarenakan ruangan yang tidak memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan administrasi.

d. Kondisi Ruang Kerja Pegawai

Kita ketahui bahwa sarana prasarana secara menyeluruh sudah seharusnya dapat kita miliki seiring dengan tuntutan pelayanan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di kantor lurah, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi masyarakat yang berurusan di kantor Lurah Uemalingku.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat (FS) mengatakan :

“Kami pikir ruang kerja pegawai sangat dibutuhkan. Sebagian masyarakat bila berurusan ruang kerja pegawai masih terbatas karena keadaan ruang kerja pegawai yang kurang luas dan bila perlu kami sebagai masyarakat mengusulkan untuk dibuatkan ruangan kerja yang memadai”. (Wawancara tanggal 3 Juni 2016)

Sejalan dengan hal tersebut juga dikemukakan oleh responden bahwa :

“Dalam konteks pelayanan ruang kerja pegawai harus luas sehingga pekerjaan dan masyarakat yang berurusan dalam dilayani dengan baik. Untuk itu kami sarankan kepada pak Lurah bahwa untuk ruang kerja pegawai harus representatif dengan volume pekerjaan yang ada”.

Berkaitan dengan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Uemalingku (FAG) pada tanggal yang sama, mengatakan bahwa :

“Memang benar ruang kerja yang memadai juga sangat penting didalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan itu sudah direncanakan

penambahan ruang kerja tinggal menunggu kapan anggarannya turun”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan tersebut dapat dikatakan bahwa ruang kerja sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan demikian masyarakat akan merasa lancar setiap melakukan pengurusan.

4. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi kantor, serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dari wawancara terhadap salah satu masyarakat dengan (RG) mengatakan :

“kantor Kelurahan Uemalingku yang berada disamping Lapangan merupakan alasan utama mengapa masyarakat pengguna mengatakan kalau jarak lokasi kantor jauh dari tempat tinggal”. (Wawancara tanggal 3 Juni 2016)

Sejalan dengan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara oleh responden lainnya bahwa:

“Menyatakan kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup baik, walaupun pada beberapa koridor masih ada jalan yang rusak. Semenjak lokasi perkantoran berada di Samping Lapangan, perbaikan jalan menuju lokasi banyak dijalankan seperti penambalan lubang, penambahan lebar jalan, atau pengaspalan walaupun belum menjangkau seluruh koridor jalan yang ada”.

Dari keterangan di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan (H) bahwa:

“bahwa kami pasti menanggapi setiap keluhan dan masyarakat. Kami hanya butuh waktu dalam proses penyelesaiannya”.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya tanggungjawab aparat kelurahan terhadap setiap keluhan masyarakat, agar tidak menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah, dalam arti bahwa partisipasi masyarakatpun akan bertambah dalam menyikapi setiap permasalahan di wilayah Kelurahan Uemalingku.

5. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. dapat diartikan dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, dan perilaku pegawai ramah dan sopan. Dan adapun indikator dan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan antara lain, kepedulian aparat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara aparat dengan masyarakat, dan penampilan aparat dalam pemberian pelayanan administrasi.

Dari Keterangan di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sekretaris Kelurahan Uemalingku (FAG) bahwa:

“Bukannya kami kurang peduli terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat, tetapi sekali lagi kami katakan bahwa butuh waktu dalam penyelesaian setiap masalah masyarakat, ada beberapa tahap yang harus dilewati”.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa aparat kelurahan membutuhkan waktu yang cukup dalam proses penyelesaiannya. Akan tetapi apabila masalah masyarakat dibiarkan terlalu lama,

dikhawatirkan akan menimbulkan gejala di tengah masyarakat. Untuk itu diperlukan sosialisasi dan pemberian pemahaman kepada masyarakat secara intensif, mengenai prosedur penyelesaian masalah yang akan diselesaikan serta tindakan yang cepat dan cermat dan aparat kelurahan dalam penyelesaiannya.

Dari data di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Uemalingku (OM) bahwa:

“Jelas terlihat komunikasi yang terjalin antara aparat kelurahan dengan warga cukup akrab, sehingga membantu kami dalam kelancaran pemberian pelayanan.”

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa aparat kelurahan senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, melalui komunikasi yang akrab. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pemahaman atau petunjuk tentang pelayanan aparat kepada masyarakat, karena dengan komunikasi yang baik diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik pula.

Dari data di atas, dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Seksi Umum (Z) bahwa:

“Kami sebagai aparat Kelurahan harus berpenampilan rapi di hadapan masyarakat, selain sebagai pelayan masyarakat, kami menyadari bahwa penampilan merupakan cerminan dan kepribadian seseorang”.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa penampilan dan cara berpakaian aparat kecamatan sangat penting untuk diperhatikan, karena akan memberi nilai tambah terhadap kualitas pelayanan

administrasi yang diberikan aparat kelurahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan Uemalingku Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-una secara umum dapat dikatakan Cukup Baik, berdasarkan analisis beberapa indikator diantaranya kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan saran dan prasarana, kemudahan akses dan disiplin.
- b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan Uemalingku Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-una adalah sebagai berikut:
 - i. Faktor pendukung;
 - a. Informasi pelayanan yang memadai;
 - b. Kerjasama yang baik antara aparat dengan masyarakat; dan
 - c. Penampilan dan cara berpakaian aparat dalam memberikan pelayanan.
 - ii. Faktor penghambat;
 - 1) Keterbatasan kemampuan dan keterampilan aparat;
 - 2) Kelambatan aparat dalam menyelesaikan urusan pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka disarankan :

1. Perlunya meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparat kelurahan sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga di dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat tidak bergantung pada beberapa pegawai saja, yang mengakibatkan proses pelayanan mengalami hambatan, misalnya

pelatihan dalam penggunaan peralatan komputer dan cara mengoperasikannya.

2. sebaiknya pelayanan lebih di tingkatkan lagi misalnya mengarahkan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat tidak merasa rugi waktu.
3. Perlunya meningkatkan keefesensian dan keefektifan di segala tindakan aparat dalam menyelesaikan urusan pelayanan administrasi ke masyarakat, yang ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan agar pelayanan lebih cepat namun tetap cermat dan tepat sehingga faktor kualitas tidak terabaikan.
4. Adanya kepastian waktu penyelesaian urusan sesuai waktu yang telah dijanjikan jangan melewati waktu yang dijanjikan atau bahkan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan.
5. Pegawai sebaiknya berkomitmen dan berkompeten dalam menyelesaikan urusan sesuai dengan yang dikehendaki pengguna pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea wahyu, 2003 *Manajemen Kualitas*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Arief, Muhtosim, 2005, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing Malang
- Arikunto, Suharsimi, 2002 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. RinekaCipta, Jakarta
- Danim Sudarman 2004, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* Rineka Cipta Jakarta
- Dwiyanto Agus 2005. *Penilaian Kinerja STIA LAN* Press Jakarta
- Gasperz, Vincent. 2003. *Manajemen Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gerson, Richard F, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta

- Irawan Prasetya, 2006 . Analisis Kinerja STIA LAN Press Jakarta .*
- Lukman, Sampara. 2004, Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press, Jakarta,*
- Moleong, Lexy J, 2004. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung*
- Nazir, Moh. 2003. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta,*
- Nawawi, Hadari 2006 Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi Gajah Mada University Press*
- Osborn, David dan Ted Gaebler,1999, Mewirauahakan Birokrasi. CV. Teruna Grafica, Jakarta,*
- Rangkuti, Freddy. 2002. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,*
- Rasyid, M. Ryaas, 2000 Makna Pemerintahan. PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta,*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.*
- Sianipar, J.P.G..2000Manajemen Pelayanan Masyarakat.Lembaga AdministrasiNegara, Jakarta.*
- Sinambela Lijian Poltak dkk. 2007 Reformasi Pelayanan Publik Bumi Aksara Jakarta*
- Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta, Bandung.*
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.,2007 Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara Jakarta.*
- Siagian Siagian, Sondang P, 2002, Teori dan Praktek Kepemimpinan, PT.Rineka Cipta, Jakarta.*
- Suhartanto, Dwi. 2005. Indeks Kepuasan Publik dan Kinerja Birokrasi.*
- Supranto, J,2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan. Rineka Cipta, Jakarta.*
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005 Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta*
- Tjiptono, Fandy,2004 Manajemen Jasa.Andi Offset, Yogyakarta,*
- Gregorius Chandra. 2005 Service, Quality, & Satisfaction. Andi Offset, Yogyakarta.*
- Thoha Mifta, 2007 Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya PT Raja Grafindo Persada Jakarta*
- Umar, Husein.2003Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,*
- Uno Hamzah B. 2007 Teori Motivasi dan Pengukuran . Bumi Aksara Jakarta*
- Wibowo, 2007 Manajemen Kinerja Raja Grafindo Persada Jakarta*
- Jurnal Administrasi Daerah 2004 .*