

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN  
BANGGAE KABUPATEN MAJENE  
(Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu  
dan Surat Ahli Waris)**

**Sjuaib Hannan<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Al Asyariah Mandar

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the correspondence services and factors that influence mailing services in the Banggae village of Majene Regency. The approach used is descriptive qualitative. The technique of data collection is done by library research, field research consisting of, observation and interviews. The results of the study show that the public services in the manufacture of non-capable certificates and letters of heirs at the Banggae Urban Village Office can be said to have materialized well. This can be seen from the indicators in public services, namely, service procedures, service requirements, service time, service costs, service products, facilities / infrastructure and competency of service providers. where all these indicators are in good category. Employee performance in making Non-Capable Certificates and Letters of Heirs has been implemented so far. This can be seen from the other existing indicators: quality and quantity of performance, employee reliability and employee work attitudes. Obstacles that were encountered were, among others, a lack of public awareness about the importance of administrative completeness in the process of making this inadequate Certificate and Letter of Heirs.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan persuratan dan faktor yang mempengaruhi pelayanan persuratan di kelurahan Banggae Kabupaten Majene. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan, penelitian lapangan yang terdiri dari, observasi dan interview. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan,

sarana/prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. dimana semua indikator-indikator tersebut berada dalam kategori baik. Kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris sejauh ini sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada antara lain: kualitas dan kuantitas kinerja, kehandalan pegawai dan sikap kerja pegawai. Hambatan yang ditemui antara lain, kurangnya kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya kelengkapan administrasi dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris ini.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Administrasi, Pelayanan persuratan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris.*

## **PENDAHULUAN**

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan daerah ditandai dengan ditetapkannya Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diidam-idamkan masyarakat. Hal ini menjadi sangat penting mengingat akses masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan murah dari pemerintah masih sulit. Oleh karena itu, pelayanan publik masih harus ditingkatkan, baik melalui gerakan kultural, struktural, maupun kampanye membangun budaya melayani.

Perbaikan kinerja aparat pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Tuntutan perbaikan kinerja aparat publik semakin besar jika dikaitkan dengan upaya Pemerintah untuk meningkatkan daya saing negara dalam persaingan global. Kesan buruk sudah disandang oleh aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan dari dulu. Hal ini antara lain dapat diindikasikan dari besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah yang tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah dapat dinilai sangat buruk.

Dalam lingkup atau skala nasional seringkali dikeluhkan tentang pelayanan publik di instansi-instansi pemerintah terutama menyangkut jalur birokrasi yang berbelit-belit. Kondisi tersebut terjadi juga di daerah-daerah.

Seperti pada umumnya pelayanan publik di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah baik di tingkat kabupaten/kota, kelurahan maupun Kecamatan juga masih banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Indikasinya masih terdapat berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Kinerja berkaitan dengan keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberi kegunaan yang diharapkan oleh organisasi (Westra, 1999:148). Kinerja pegawai pemerintah dapat juga diukur dengan mengarah pada pelaksanaan pekerjaan pegawai. Karena pada hakikatnya sektor keluaran pemerintah adalah berupa jasa pelayanan pada masyarakat.

Keberhasilan tercapainya suatu tujuan tidak terlepas dari kinerja pegawainya. Kemampuan pegawai yang memadai berarti akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan jatah waktu maupun target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai ini dapat mencurahkan segala kemampuannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan suatu organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya apabila semua komponen organisasi tersebut berupaya menampilkan kinerja yang optimal.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakekat instansi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya, melainkan untuk melayani rakyat, sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara (Bungin, 2007:4).

Kelurahan Banggae adalah suatu Instansi Pemerintah yang dikepalai oleh seorang Lurah. Lurah adalah perangkat pemerintah wilayah kelurahan

yang menyelenggarakan tugas pemerintahan umum di wilayah kelurahan. Kelurahan merupakan barisan terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibantu oleh pemerintahan desa. Oleh karena itu, pentingnya tugas, fungsi dan wewenang kelurahan untuk pembangunan daerah karena merupakan instansi yang dekat dan beresentuhan langsung dengan masyarakat. Baik buruknya kinerja kelurahan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan pra-penelitian yang penulis lakukan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Surat Miskin dan Surat Ahli Waris pada Kantor Kelurahan Banggae masih terdapat gejala-gejala pelayanan yang kurang baik, antara lain relasi antara pemerintah dan rakyat yang masih kuat berpola serba negara, kultur pemerintahan sebagai tuan dan bukan pelayan, maupun aparat pemerintahan yang menganggap dirinya sebagai atasan dan masyarakat bawahannya, juga masih adanya diskriminasi pelayanan publik berdasarkan suku, agama, jabatan maupun status sosial dalam masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Metode Pengumpulan Data***

#### **a. Studi Kepustakaan (*library research*)**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan tentang buku/artikel program ataupun kebijakan pemerintah, buku/artikel tentang ilmu pemerintahan serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

#### **b. Penelitian Lapangan (*field research*)**

Studi lapang ini dimaksudkan bahwa penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, tetap memperhatikan perkembangan kondisi serta faktor-faktor lain yang berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap penelitian ini, misalnya tingkat validitas, dan tingkat kejenuhan data. Studi lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut;

- Observasi yaitu pengamatan terhadap objek secara langsung.
- Interview yaitu mengadakan dialog atau komunikasi baik secara bebas maupun secara mendalam pada informan

### ***Analisis data***

Tehnik analisa data dilakukan secara kualitatif, yang dibantu dengan data angka yang dikualifikasikan melalui table frekuensi, yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

- a. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan kunci yang comfortable terhadap penelitian kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang penerimaan yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian kepada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.
- c. Penyajian data, yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, table dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table ataupun uraian penjelasan

Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mencari pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Penyajian Data tentang Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris**

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Pada dasarnya prosedur pelayanan dalam pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris pada Kantor Kelurahan Banggae sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, namun belum seperti seharusnya misal belum adanya dibuat papan alur proses pengurusan pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui alur pengurusan yang ada.

Hal ini diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yaitu Bapak Fandi yang sedang mengurus Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae :

“Sebetulnya prosedur pelayan pembuatan Surat Ahli Waris ini sudah cukup baik namun masih ada yang kurang yaitu tidak adanya papan alur proses pembuatan Surat Ahli Waris sehingga sedikit bingung alur prosesnya seperti apa,” (*Wawancara*, 13 Januari 2016).

Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan informan biasa lainnya yaitu Ibu Amirah Hardi yang sedang mengurus Surat keterangan tidak Mampu, yaitu:

”Prosedurnya sudah cukup bagus, namun pada awalnya bingung karena tidak tahu alur proses pembuatannya bagaimana,” (*Wawancara*, 13 Januari 2016).

## 2. Persyaratan Pelayanan

Dalam hal persyaratan pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris tidak begitu susah dan cukup mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat, memang masih ada yang komplain soal persyaratannya namun hal ini jarang terjadi. Pernyataan ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Ibu Dwifa Harahap salah seorang staf yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Persyaratan pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris tidak susah dan cukup mudah dipahami hal ini tercermin dari jaranginya masyarakat yang mengeluh soal persyaratan pembuatan pelayanan tersebut.” (*Wawancara*, 16 Januari 2016)

Pernyataan ini dikuatkan oleh pernyataan Ibu Sri Hayati:

“Menurut yang saya alami sendiri persyaratan pembuatan Surat keterangan tidak Mampu tidak lah rumit, syarat-syarat yang diberikan hanya merupakan sesuatu yang biasa seperti KTP, KK dan sebagainya. Dan sebelumnya saya juga pernah mengurus Surat Ahli Waris, memang lebih banyak persyaratan tapi menurutku masih bisa dibilang cukup mudah,” (*Wawancara*, 13 Januari 2016)

## 3. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yaitu 3 hari sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Waktu penyelesaian Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae selalu diupayakan tepat waktu, hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial yang merupakan seksi yang mengurus Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris tersebut, yaitu:

“Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris selalu diupayakan tepat waktu yaitu 2 hari dan paling lama 3 hari sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Sejauh ini belum ada masyarakat yang mengeluh dan komplain dalam masalah waktu pelayanan” (*Wawancara*, 16 Januari 2016).

## 4. Biaya Pelayanan

Biaya pembuatan Surat keterangan tidak Mampu adalah gratis sesuai dengan Surat Edaran dari Bupati Majene, sedangkan Surat Ahli Waris sampai saat ini belum ada ketentuan peraturan yang mengaturnya. Hal ini bisa

menjadi celah terjadinya pungutan-pungutan liar di kemudian hari. Hal ini diutarakan oleh Ibu Siti Katimah yang mengurus Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae:

“Tidak adanya biaya resmi pembuatan Surat Ahli Waris membuat masyarakat bingung karena tidak tahu mau membayar berapa. Hal ini sebetulnya bisa merugikan masyarakat yang mendapatkan pelayanan karena tidak mengetahui berapa biaya yang seharusnya dibayar.” (Wawancara, 14 Januari 2016)

Sedangkan biaya pembuatan Surat keterangan tidak Mampu memang tidak dipungut bayaran alias gratis, hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Wahadi:

“Saya mengurus Surat keterangan tidak Mampu di Kantor Kelurahan Banggae ini tidak dipungut bayaran, karena sebagai orang miskin sangat tidak wajar jika pengurusan Surat keterangan tidak Mampu ini dipungut biaya.” (Wawancara, 14 Januari 2016)

## 5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam hal ini adalah Surat keterangan tidak Mampu yang menerangkan bahwa orang yang bersangkutan tidak mampu secara ekonomi dan Surat Ahli Waris yang menerangkan siapa-siapa ahli waris yang sah dari seseorang. Hal ini sudah bisa diketahui oleh masyarakat baik arti maupun fungsinya. Ini dapat digambarkan dari wawancara dengan Henny Astuti yang mengurus Surat keterangan tidak Mampu di Kantor Kelurahan Banggae :

“Produk yang saya terima nantinya adalah Surat keterangan tidak Mampu yang bisa saya pergunakan untuk berobat gratis di Rumah Sakit Pemerintah.” (Wawancara, 15 Januari 2016)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Bulloh yang mengurus Surat Ahli Waris pada Kantor Kelurahan Banggae :

“Saya sedang mengurus Surat Ahli Waris dan nantinya produk yang saya terima adalah Surat Ahli Waris yang berisi tentang Ahli Waris yang sah dari Almarhum orang tua kami yang sudah meninggal. Dan Surat Ahli Waris ini akan kami gunakan untuk membagi harta warisan yang ditinggalkan oleh orang tua kami tersebut.” (Wawancara, 15 Januari 2016)

## 6. Sarana dan Prasarana

Dalam hal sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik sudah baik dan untuk fasilitas Kecamatan Banggae bisa dibilang merupakan salah satu Kecamatan terbaik dan terlengkap di Kabupaten Majene.

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Lurah Banggae:

“Untuk masalah fasilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Banggae sudah baik dan bisa dibilang fasilitasnya salah satu yang terbaik dan terlengkap di Kabupaten Majene. Dan untuk kelancaran pemberian pelayanan setiap seksi atau bagian dilengkapi masing-masing satu set komputer beserta printer yang bisa sekaligus fotokopi dan juga mesin Genset yang dapat dipergunakan ketika listrik mati, jadi pelayanan tidak terhambat gara-gara hal tersebut.” (*Wawancara*, 17 Januari 2016)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Sugiat yang merupakan salah seorang masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Kelurahan Banggae:

“Menurut pendapat saya fasilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Banggae ini sudah cukup baik dan lengkap, seperti adanya ruang tunggu yang nyaman, ruangan yang memakai AC dan ada juga kantin yang bersih jika ingin makan maupun minum.” (*Wawancara*, 15 Januari 2016)

#### 7. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan sebetulnya sudah cukup baik karena petugas pemberi pelayanan yang dimaksud tidak membutuhkan skill khusus, namun petugas tersebut harus mengetahui seluk beluk pelayanan yang ia berikan juga prosedur maupun peraturan yang berlaku. Di Kantor Kelurahan Banggae petugas pemberi pelayanan mempunyai cukup kompetensi dalam memberi pelayanan. Ini dikuatkan dengan wawancara Sekeretaris Camat Banggae mengenai kompetensi pemberi pelayanan:

“Menurut saya petugas pemberi pelayanan cukup kompeten dalam tugasnya, ini dapat dilihat dengan hasil kerja petugas pemberi pelayanan yang cukup sigap dan lugas dalam melayani masyarakat.” (*Wawancara*, 17 Januari 2016)

### **Penyajian Data tentang Kinerja Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris**

#### 1. Kualitas

Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari seberapa baik seorang karyawan dalam melakukan tugasnya, dengan parameter-parameter antara lain; kesesuaian layanan yang diberikan pegawai dengan aturan yang berlaku, konsistensi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam hal kesesuaian layanan yang diberikan pegawai dengan aturan yang berlaku sudah cukup baik karena pegawai sudah memahami dan patuh

terhadap aturan yang berlaku. ini diperkuat dengan pernyataan Camat Banggae

“Dalam memberikan pelayanan para pegawai selalu paham dan taat terhadap peraturan yang berlaku, sejauh ini belum ada ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai pemberi pelayanan.” (Wawancara, 17 Januari 2016)

Konsistensi pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas selalu ditunjukkan oleh pegawai dimana setiap saat selalu siap sedia memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh Camat Banggae:

“Sesuai dengan pengamatan saya bahwa pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Banggae ini selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima kepada masyarakat.” (Wawancara, 17 Januari 2016)

Sedangkan dalam hal optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dikatakan sudah cukup optimal, hal ini diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Kelurahan Banggae yaitu Neni :

“Menurut yang saya alami kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Banggae ini sudah cukup optimal, misalnya para pegawai yang memberikan pelayanan bisa dengan cepat menyelesaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.” (Wawancara, 15 Januari 2016)

## 2. Kuantitas

Kuantitas kinerja dapat dilihat dari parameter-parameter, capaian dan jumlah yang dapat dicapai oleh pegawai, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan penyelesaian urusan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Dalam hal capaian dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja sudah termasuk bagus, ini diungkapkan oleh Seklur Banggae :

“Capaian target dan ketepatan waktu pegawai pemberi pelayanan dalam menyelesaikan tugasnya sejauh ini masih tercapai dengan baik, dan sangat jarang suatu pekerjaan yang diberikan molor dari watu yang ditetapkan.” (Wawancara, 17 Januari 2016)

Sedangkan dalam hal penyelesaian urusan yang cepat dan tidak berbelit-belit di Kantor Kelurahan Banggae sudah lumayan baik, namun terkadang permasalahan yang muncul itu berasal dari masyarakatnya sendiri, hal ini diungkapkan oleh salah seorang pegawai yang memberikan pelayanan

pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae:

“Sebetulnya kami sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, namun terkadang permasalahan yang muncul itu dari masyarakatnya, seperti persyaratan adminisrasi kurang lengkap dan sebagainya.” (*Wawancara*, 16 Januari 2016)

### 3. Kehandalan

Kehandalan kerja pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan parameter-parameter efektifitas pegawai dalam melakukan tugasnya, daya tanggap pegawai terhadap berbagai permintaan masyarakat dan kemampuan pegawai dalam menggunakan mesin/peralatan kantor.

Dalam hal efektifitas dan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup efektif, dimana waktu yang ada selalu dimanfaatkan dengan seepektif mungkin dan daya tanggap pegawai terhadap permasalahan dari masyarakat selalu ditanggapi dengan baik. Ini diungkapkan oleh Ibu Morina salah seorang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Banggae:

“Menurut saya petugas di Kantor Kelurahan Banggae ini bekerja secara efektif dan selalu tanggap terhadap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.” (*Wawancara*, 15 Januari 2016)

Sedangkan dalam hal kemampuan pegawai dalam menjalankan mesin/peralatan kantor masih kurang terutama mengoperasikan komputer. Dari 3 orang pegawai yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, Cuma 1 orang yang bisa mengoperasikannya. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Seklur Banggae:

“Salah satu permasalahan yang dihadapi di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Banggae ini adalah dalam hal pengoperasian komputer dari tiga orang pegawai yang bertugas memberikan pelayanan cuma satu satu orang yang saja yang bisa menjalankan computer.” (*wawancara*, 17 Januari 2016)

### 4. Sikap

Sikap kerja pegawai dapat dilihat dengan parameter-parameter antara lain, ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, kepatuhan pegawai dalam memakai seragam kantor dan kesopanan atau keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ketelitian pegawai sudah baik, hal ini digambarkan dengan jarang terjadi kesalahan

dalam pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris. Ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Seklur Banggae:

“Pegawai sangat teliti dalam melakukan sesuatu khususnya dalam pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris sehingga jarang terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.”  
(*Wawancara*, 17 Januari 2016)

Kepatuhan pegawai dalam memakai seragam ketika sedang bekerja sangat penting untuk menggambarkan kedisiplinan petugas bahwa dalam bekerja selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Kedisiplinan ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Lurah Banggae:

“Dari yang saya amati pegawai selalu disiplin dalam memakai seragam ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (*Wawancara*, 17 Januari 2016).

Sedangkan dalam keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut pengamatan penulis cukup baik. Hal ini diungkapkan oleh Ahmadi yang sedang mengurus Kartu Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae:

“Menurut saya pegawai yang memberi pelayanan cukup sopan, namun terkadang kurang ramah mungkin gara-gara banyaknya beban kerja yang mereka emban sehingga kelihatan kurang senyum, tapi masih dalam tahap yang wajarlah.” (*Wawancara*, 15 Januari 2016)

### **Hambatan-Hambatan**

Hambatan-hambatan yang dihadapi tentang Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat keterangan tidak Mampu dan Surat Ahli Waris pada Kantor Kelurahan Banggae, antara lain:

#### **a) Masalah Data Administarsi**

Kelengkapan berkas administrasi sangat penting demi kelancaran pengurusan suatu pelayanan. Kelengkapan berkas tersebut dimaksudkan sebagai penunjang agar suatu permohonan dari masyarakat tersebut dapat diproses hingga siap.

Namun kenyataan di lapangan, banyak ditemui masyarakat yang tidak mengetahui arti pentingnya kelengkapan data/berkas, dan kadang-kadang cenderung ngotot dan memaksakan kehendaknya agar permohonannya diproses padahal dia belum melengkapi data/berkasnya. Hal ini malah membuat pelayanan yang diberikan terganggu, karena petugas harus menerangkan dahulu pentingnya kelengkapan data admnistrasi tersebut, sesudah itulah baru bisa dipahami oleh masyarakat tersebut tanpa kelengkapan administrasi maka permohonan masyarakat tersebut tidak dapat diproses.

## b) Kurangnya Sosialisai kepada Masyarakat

Sosialisasi sangat lah penting untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara pengurusan suatu surat/dokumen di suatu instansi dalam hal ini di Kantor Kelurahan Banggae Namun tidak adanya anggaran untuk sosialisasi berbagai pelayan public kepada masyarakat menjadi hambatan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

Dengan demikian, hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui informasi tentang pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik khususnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris ini tidak maksimal terhadap masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris di Kantor Kelurahan Banggae dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dimana semua indikator-indikator tersebut berada dalam kategori baik.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan persuratan di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene antara lain, kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya kelengkapan administrasi dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris ini. Hal ini menjadi suatu kendala yang bisa menghambat kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktor lain adalah kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Banggae khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris. Ini dikarenakan tidak adanya anggaran untuk melakukan sosialisasi tersebut mengakibatkan masyarakat kurang mendapat informasi mengenai berbagai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Banggae.

## **SARAN-SARAN**

Hendaknya pemerintah daerah Kabupaten Majene dalam hal ini aparat Kelurahan Banggae mempertahankan mekanisme pelayanan kepada masyarakat yang selama ini telah baik dan terus meningkatkan kinerjanya demi tercapainya pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat khususnya warga di kelurahan Banggae.

Masyarakat hendaknya menyadari arti pentingnya kelengkapan administrasi demi terselenggaranya kelancaran pelayanan publik khususnya

dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris pada Kantor Kelurahan Banggae. Dan bagi aparat kelurahan agar meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang mekanisme pengurusan berbagai pelayanan persuratan di kantor Kelurahan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Bungin, M. Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 1987. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : NV. Sapdodadi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahsum, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2009. *Managemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pustaka Karya
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahsum. 2006. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadiri. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Salusu. 1996, *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*, Rajawali Press, Jakarta
- Siagian. 1999, *Administrasi: Tinjauan Manajemen Publik*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
- Sianipar, J.P.G. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : Lembaga Adminstras Negara Republik Indonesia.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gie The Liang, *Administrasi dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Westra, Pariata. 1999. *Administrasi Perusahaan Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Wibowo. 2007. *Management Kinerja*. Jakarta: Raja Wali Grafindo Persada
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia
- Wahjosumidjo, *Organisasi dan Kebijakan Organisasi*, Penerbit PT. Agung Lestari, Jakarta, 1985.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV. Fokusmedia.

**Sumber Lain**

- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik