

PELAYANAN APARATUR KELURAHAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KOTA SAMARINDA

Rita Kala Linggi*

Abstrak

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 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.

Kata Kunci : *Pelayanan, Aparatur pemerintah, Kelurahan*

Pendahuluan

Di dalam proses pembangunan nasional yang diwujudkan dalam program pembangunan, tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai di bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, tapi juga yang lebih penting adalah pengetahuan di bidang penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

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

Dalam rangka terlaksananya tugas pemerintah secara baik, maka perlu pula terlaksana pengaturan pemerintah secara baik, termasuk yang menyangkut

wewenang, bentuk, dan sistem pemerintah yang disepakati. Keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah,

oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur pemerintah adalah orang yang berkualitas, baik dalam kepandaian yang dibutuhkan, sesuai dengan bidang tugasnya maupun motivasi, disiplin, dan kejujurannya, demikian halnya dengan aparatur pemerintah yang berada pada kelurahan.

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 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.

* Dra. Rita Kala Linggi, M.Si adalah Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisipol Universitas Mulawarman, Samarinda

Memberikan pelayanan yang baik memiliki banyak aspek seperti : memperlakukan orang lain secara bermartabat dan penuh penghargaan, peka terhadap kebutuhan orang lain, bersikap jujur, memiliki komitmen untuk tetap belajar dan berkembang, dapat menerima perbedaan setiap individu, yakin bahwa tanggapan terbaik dari orang lain adalah terhadap perlakuan yang berkualitas, selalu melihat segi positif dari orang lain, mendukung orang-orang untuk menciptakan visi mereka, dan terus tumbuh dan berkembang. (Hopson dan Scally, 1977:227) Pemerintah diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif, baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat, sebab selain melaksanakan berbagai program dari pemerintah atasnya, pemerintah juga dituntut untuk melayani masyarakat yang berada diwilayahnya dengan sebaik-baiknya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut juga dengan Lurah. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh Lurah. Lurah diangkat oleh Walikota atau Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menguasai pengetahuan teknis pemerintah dan memenuhi persyaratan sesuai dengan Perundang – Undangan.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan diharapkan tidak lebih memihak pada orang-orang tertentu, dengan tujuan agar pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat. Aparat/ pegawai kelurahan pada khususnya dan seluruh aparatur pemerintah diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan

dan disiplin untuk tugas-tugasnya, yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Moenir (2001:39)

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. Moenir (2001:41)

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.

Wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai/aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan aparat 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), pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Surat/Akta Tanah, sehingga tidak memenuhi tuntutan tingkatan perkembangan penyelenggaraan pemerintah yang seharusnya diterima masyarakat.

Pengertian Kelurahan

Pengertian dari Kelurahan yaitu: dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 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 :

- Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah kelurahan, pelaksana pembangunan, dan pembangunan kemasyarakatan.
- Melakukan tugas bidang pembinaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggungjawabnya.
- Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
- Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah kelurahan.
- Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah kelurahan

Adapun penyelenggara pemerintah kelurahan menurut Widjaja (2001 : 126) terdiri atas:

1. Kepala kelurahan
2. Sekretaris kelurahan
3. Kepala-kepala urusan
4. Kepala lingkungan

Dalam penyelenggaraanya kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut juga dengan Lurah. Sebagaimana terdapat dalam UU No. 32 tahun 2004, dalam hal ini Lurah mempunyai tugas antara lain sebagai berikut:

- 1) Pelaksana kegiatan pemerintahan kelurahan.
- 2) Pemberdayaan masyarakat.
- 3) Pelayanan masyarakat.
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Di dalam struktur penyelenggara pemerintah kelurahan terdapat 5 (lima) bidang urusan yang dikepalai oleh masing-masing satu orang kepala urusan atau kepala seksi, yaitu:

Seksi pemerintahan, mempunyai tugas :

- Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data dibidang pemerintah.
- Megumpulkan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat.
- Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemungutan PBB.
- Membantu pelaksanaan tugas dibidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Memberikan pelayanan kepada masyarakat, meliputi pelayanan KTP, surat tanah dan lain-lain.

Seksi ketentraman dan ketertiban, mempunyai tugas

- Melakukan pembinaan kentrantib.

- Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang kentrantib.
- Menyelenggarakan kegiatan administrasi pertahanan sipil.
- Melaksanakan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat seerta melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya.
- Melaksanakan kegiatan yang bertalian dengan pembangunan kerukunan warga.
- Mengumpulkan, mengevaluasi data dan laporan dibidang kantrantib.

Seksi pembangunan, mempunyai tugas:

- Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perokonomian masyarakat.
- Melakukan pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara sarana dan prasarana fisik lingkungan kelurahan.
- Melaksanakan administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan.
- Melakukan pembinaan dan penyiapan bahan-bahan dalam rangka musyawarah lembaga ketahanan masyarakat Kelurahan.
- Mengumpulkan, mengolah, mengevaluasi dan menyusun pelaporan dibidang perekonomian dan pembangunan.
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi kesejahteraan masyarakat, mempunyai tugas :

- Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan rakyat.
- Melakukan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat.

- Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya.
- Membantu pelaksanaan pembinaan kesejahteraan keluarga, karang taruna, pramuka dan organisasi kemasyarakatan lainnya.
- Mengumpulkan dan menyusun laporan dibidang kesejahteraan masyarakat.

Seksi Umum, mempunyai tugas ;

- Melaksanakan urusan perlengkapan dan inventarisasi kelurahan.
- Melakukan urusan rumah tangga kelurahan.
- Mengatur penyelenggaraan rakyat-rakyat dinas upacara.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Penyelenggara administrasi pemerintah kelurahan akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pemerintah yang berada dikelurahan dan lebih luas lagi akan menentukan keberhasilan pembangunan nasional maka, standarisasi dari pelaksana administrasi pemerintah kelurahan yang tertib mutlak diperlukan pelaksana-pekasana atau tenaga yang benar-benar mampu mengerjakan tugas-tugas yang baik.

Menurut Situmorang dan Sitanggang (1994 : 4), mengenai fungsi pemerintah yaitu:

1) Fungsi khusus Pemerintah Daerah

- Fungsi otonom
- Fungsi kegiatan medebwin/sertalamatra, tugas pembantuan.
- Fungsi keamanan dan ketertiban
- Fungsi pembinaan
- Pengawasan terhadap pelaksanaan Undang-Undang gangguan/tindak ordonansi sebagai penjagaan terhadap pencemaran lingkungan.

2) Fungsi/Kegiatan lain

- Pemberian pelayanan pemeliharaan dan pendayagunaan kepentingan umum.

- pembinaan masyarakat.
- Pembinaan wilayah dan fungsi pembangunan.

Dalam hubungan ini maka, fungsi pemerintah sangat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tersebut, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ndraha (1991:200), mengenai fungsi-fungsi pemerintah yang lain yaitu pemerintah kelurahan berfungsi melayani kebutuhan warga negara yang bersangkutan komoditas yang diharapkan dari pemerintah, misalnya keadilan, keamanan dan lain sebagainya.

Dari ungkapan tersebut maka, pelayanan dari pada pemerintah sangat penting sekali, guna memenuhi atau menjalankan semua kepentingan masyarakat dan negara, sebab dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat berarti juga telah memberikan pelayanan kepada negara sebagai abdi negara.

Jadi berdasarkan batasan dan pendapat di atas maka, pelayanan aparatur pemerintah kelurahan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pegawai atau alat negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat secara langsung baik dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sesuai dengan aturan, pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi pemerintah terendah yaitu kelurahan.

Jenis Pelayanan Aparatur Kelurahan

- Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- Pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP)
- Pelayanan pembuatan surat keterangan belum nikah (SKBN)
- Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- Pelayanan pembuatan surat keterangan tanda lapor diri (SKTLD)

- Pelayanan pembuatan surat keterangan kelakuan baik (SKKB)
 - Pelayanan pembuatan KTP sementara
 - Pelayanan pembuatan surat pengantar untuk nikah
 - Pelayanan pembuatan surat keterangan lahir
 - Pelayanan pembuatan surat keterangan kematian
 - Pelayanan pembuatan surat keterangan pindah
 - Pelayanan pembuatan surat ijin tempat usaha (SITU), SIUP, IMB
 - 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.

Mekanisme Pelayanan Aparatur Kelurahan

Dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KTP), kartu keluarga (KK), dan sebagainya yang terdapat dalam bentuk-bentuk pelayanan di kelurahan, pemohon yang langsung mengurus keperluannya kepada pihak kelurahan harus menyertakan pengantar dari RT setempat dimana pemohon bertempat tinggal, yang disertakan dengan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa oleh pemohon, yang telah ditetapkan oleh pihak kelurahan, seperti contoh dibawah ini :

- *Pembuatan kartu keluarga (KK)*
Dalam permohonan pembuatan kartu keluarga pemohon harus membawa pengantar dari RT dimana sipemohon bertempat tinggal dan menyertakan, photo copy kartu keluarga lama, dan surat keterangan pindah dari tempat asal.
- *Pembuatan KTP*
Pemohon pembuat KTP membawa pengantar dari RT setempat dan

menyerahkan persyaratan-persyaratan seperti photo copy KK, photo copy KTP yang lama dan pas photo pemohon.

- *Pembuatan surat pengantar untuk nikah*
Pemohon membawa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, foto kopi KTP, dan pas photo.
- *Pembuatan SITU*
Pemohon juga membawa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon.
- *Lain-lain seluruh jenis pelayanan di kelurahan.*

Dalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan yang mereka harapkan. (Syafiie, 2003:116) membagi pelayanan dalam tiga unsur pokok yaitu sebagai berikut:

- Biaya relatif harus rendah
- Waktu untuk mengerjakan relatif harus cepat
- Mutu yang diberikan relatif harus bagus

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogyanya berpegang kepada sikap, tindakan, perilaku, yaitu sebagai berikut:

- Dasar hukumnya jelas.
- Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
- Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- Pelayanan diberikan dengan cermat, akurat dan ramah.
- Interaksi berlangsung secara rasional dan objektif.

Dengan kata lain dalam menjalankan tugasnya aparatur pemerintah tidak berorientasi kepada kekuasaan. (Siagian, 1992:134).

Berdasarkan penjelasan di atas, kualitas pelayanan aparatur kelurahan dapat dilihat melalui tingkat baik buruknya dalam proses penyampaian jasa maupun tindakan atau aktivitas lainnya dari pegawai kepada masyarakat pemakai jasanya.

Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Umum

Seperti yang diungkap oleh Moenir (2001:186), bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tertib dan mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Setiap proses mempunyai 4 unsur, yaitu: 1) maksud tujuan, 2) system/prosedur, 3) kegiatan, dan 4) pelaksanaan. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan dipersempit menjadi: 1) tugas layanan, 2) prosedur layanan, 3) pelaksana layanan. (Moenir, 2001:186).

Mengenai pelaksana layanan dapat dibedakan menjadi 2 yaitu badan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi layanan dan pelaku layanan.

a. Penanggung jawab fungsi layanan

Penanggung jawab fungsi layanan umum di Negara Republik Indonesia adalah pemerintah, selaku badan eksekutif yang menjalankan pemerintahan sehari-hari, berlandaskan UUD 1945 beserta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam UUD 1945 pada pembukaan alenia ke-4, tercantum tugas/tanggung jawab Pemerintah Republik Indonesia adalah :

- Melindungi segenab bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
- memajukan kesejahteraan umum.
- Mencerdaskan kehidupan bangsa.
- Ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan umum yang

memadai dan baik penyelenggaraan pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju. Demikian hendaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan sebagai pelayan masyarakat secara langsung, sehingga dalam masyarakat dapat tercipta pendorong untuk bergerak maju.

b. Pelaku layanan umum

Pelaku layanan yang utama dalam hal ini layanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintah dilaksanakan oleh Pegawai Negeri Republik Indonesia. Sejalan dengan system penyelenggaraan administrasi pemerintah memberikan keleluasaan kepada badan-badan hukum lain ikut menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dibidang ekonomi, sosial dan budaya. Dalam menjalankan fungsi pelayanan umum perlu dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab dan timbang rasa yang tinggi, agar tugas layanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan, dalam hal ini Pegawai Negeri perlu menyadari kedudukannya dalam sistem administratif pemerintah Negara republik Indonesia selaku abdi Negara dan abdi masyarakat. (Moenir, 2001:1819).

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.

Instansi pemerintah kota Samarinda bagian organisasi sekretaris kota Samarinda 2000 dalam standar pelayanan prima, menegaskan bahwa dalam upaya memberikan pelayanan prima baik terhadap internal maupun eksternal dalam penyelesaian pengurusan perizinan daerah dan pengurusan lain, prosedur tetap(Protap), jangka waktu dan pembayaran, sebagai tindak lanjut dari intruksi Presiden No. 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat dan keputusan Menteri Dalam Negeri No. 8 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, maka pemerintah kota Samarinda Cq. Bagian organisasi dan sekda. Kota Samarinda menghimpun prosedur tetap sebagai panduan atau petunjuk pelayanan prima kepada masyarakat baik melalui unit pelayanan terpadu maupun instansi yang menanganinya, dengan harapan dapat menjadi informasi yang positif bagi masyarakat pengguna jasa dalam penyelesaian perizinan dan pengurusan lainnya.

Standar Pelayanan Prima

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.

- Golongan darah
- Pekerjaan
- Pas photo pemegang
- Tanda tangan/ Cap jempol pemegang
- Tanggal dikeluarkan dan batas waktu berlakunya.

Dalam pasal 24 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor. 34 Tahun 2003, Kartu Tanda Penduduk seumur hidup diperuntukkan bagi penduduk yang berusia

60 tahun ke atas, pasal 24 tersebut berbunyi sebagai berikut :

- 1) Bagi penduduk yang berusia 60 tahun ke atas diberikan Kartu Tanda Penduduk seumur hidup.
- 2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya berlaku bagi penduduk Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal tetap.
- 3) Apabila terjadi perubahan tempat tinggal bagi yang bersangkutan sebagai mana dimaksud pada ayat (2) pasal ini maka yang bersangkutan wajib mengganti Kartu Tanda Penduduknya dengan yang baru sesuai dengan tempat tinggal/domusilinya.

Berdasarkan uraian di atas penulis berpendapat bahwasanya pelayanan pembuatan KTP merupakan tanda bukti diri bagi semua penduduk yang berada diwilayah sehingga pelayanan pembuatan KTP yang dilakukan oleh Kelurahan sangat diperlukan oleh seluruh masyarakat sebagai legitimasi masyarakat, berdasarkan produser pelayanan, biaya pelayanan, dan waktu dalam penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KTP yaitu sebagai berikut :

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP)

Prosedur pelayanan pembuatan KTP adalah suatu proses terhadap segenap rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berurutan dari awal sampai akhir dalam usaha memperoleh Kartu Tanda penduduk (KTP).

Adapun prosedur dalam pembuatan KTP adalah sebagai berikut :

a. Tahap Persiapan ;

Masyarakat (pemohon) mengajukan permohonan pembuatan KTP ke kelurahan dengan menyertakan syarat- syarat yang telah ditentukan.

b. Tahap pelaksanaan :

Pegawai kelurahan mengisikan data tentang pemohon ke dalam blanko yang telah tersedia di kelurahan, kemudian menyerahkan permohonan, ke kecamatan

untuk diproses lebih lanjut (mencetak) pembuatan KTP berdasarkan data dari sipemohon yang mengajukan pembuatan KTP.

c. Tahap Akhir :

Penandatanganan oleh Camat selaku kepala kantor kecamatan di mana masyarakat (pemohon) bertempat tinggal dan penyerahan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat di kelurahan.

Adapun persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 tahun 2003 yang berbunyi sebagai berikut

a. Permohonan Baru :

- Surat pengantar pengurus RT
- Kartu Keluarga
- formulir yang telah disediakan di kelurahan

b. Perpanjangan :

- Kartu Tanda Penduduk lama
- Surat pengantar pengurus RT
- Mengisi formulir yang telah disediakan di kecamatan

c. Pendatang

- Kartu Tanda Penduduk Sementara dan Kartu Keluarga sementara
- Surat pernyataan telah bekerja atau telah mempunyai pekerjaan tetap dari pimpinan tempatnya bekerja yang diketahui oleh ketua RT setempat dan instansi yang berwenang.
- Surat pengantar pengurus RT
- Mengisi formulir yang telah disediakan di kelurahan

d. Perubahan/ Pergantian :

- Surat Tanda Laporan hilang dari kepolisian
- Surat pengantar pengurus RT
- Kartu Keluarga
- Mengisi formulir yang telah disediakan di kelurahan.

Sedangkan persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk

Sementara (KTPS) warga Negara Indonesia sesuai dengan Perda Kota Samarinda Nomor: 34 Tahun 2003.

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pasal 2 Nomor 31 Tahun 1998 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk, menerangkan bahwa penerbitan kartu keluarga (KK) merupakan sebagian urusan pemerintah dibidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk yang diserahkan kepada daerah, kemudian dalam pasal 3 huruf a menerangkan bahwa penerbitan kartu keluarga (KK) meliputi :

- 1) Pendaftaran data kepala keluarga dan anggota keluarga
 - 2) Penerbitan kartu keluarga (KK); Kartu keluarga memuat data kepala keluarga dan anggota keluarga
- (1) Kartu keluarga terdiri dari :
- kartu keluarga warga Negara Indonesia
 - kartu keluarga sementara Warga Negara Indonesia
 - kartu keluarga Warga Negara Asing
 - kartu keluarga sementara Warga Negara Asing
- (2) Kartu keluarga ditanda tangani oleh Camat
- (3) Bentuk, ukuran, warna kartu keluarga dan jumlah rangkap ditetapkan dengan keputusan kepala daerah.
- (4) Kelurahan melakukan penelitian kembali atas Kartu Keluarga sekurang – kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun. Apabila dalam satu keluarga terdapat kewarganegaraan yang berbeda harus dibuat Kartu Keluarga yang terpisah antara warga Negara Indonesia dan warga Negara asing.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bagaimana sebenarnya bentuk pelayanan dalam pembuatan KK yang diberikan pegawai kelurahan kepada

masyarakat dimana KK merupakan kartu yang berisikan nama – nama anggota keluarga. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bagaimana pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat, berdasarkan produser pelayanan, biaya pelayanan, dan waktu dalam penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KK yaitu sebagai berikut :

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah suatu proses terhadap segenab rangkaian kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan secara berurutan dari awal hingga akhir dalam usaha memperoleh kartu kepala keluarga.

Adapun prosedur dalam pembuatan KK adalah sebagai berikut:

- a) Tahap persiapan :
Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa persyaratan – persyaratan yang telah ditentukan termasuk membawa pengantar dari RT, mengisi biodata pribadi dan biodata anggota keluarga serta mengisi formulir permohonan pembuatan KK.
- b) Tahap pelaksanaan :
Permohonan KK dibawa petugas kelurahan ke kecamatan, kemudian proses pembuatannya ditindak lanjuti oleh pegawai kecamatan yaitu membuat (mencetak)

Pelayanan Yang Berada Di Kelurahan

Pelayanan yang diberikan aparatur Kelurahan Sempaja Selatan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP, KK, dan Surat Tanah, yang dilihat pada prosedur pelayanan, biaya pelayanan, serta waktu penyelesaian pelayanan.

Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Sempaja Selatan, berdasarkan prosedur pelayanannya secara umum, pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Sempaja Selatan kepada masyarakat masih kurang baik, dalam

pelayanannya pegawai kelurahan terkadang masih tidak mengikuti prosedur yang ada hal ini dilihat dari proses – proses atau tahapan – tahapan yang harus dilalui dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang diawali dengan menanyakan keperluan apa kepada masyarakat yang datang ke Kelurahan, namun bila masih ada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan yang ada seperti masyarakat yang ingin membuat KTP tidak membawa surat pengantar dari RT tempat mereka tinggal ataupun tidak membawa foto copy Kartu Keluarga yang berfungsi untuk mengetahui Nomor Induk Keluarga (N.I.K), namun pihak Kelurahan tetap memberikan pelayanannya hal inilah yang kemudian nantinya akan menyulitkan pihak Kecamatan dalam memproses untuk di tindak lanjuti, sehingga dalam tahap akhir yaitu penandatanganan oleh Camat selaku kepala Kecamatan dan penyerahan hasil pelayanan kepada masyarakat jadi terhambat. Moenir (2001: 186) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tertib dan mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Sempaja Selatan kepada masyarakat, dilihat berdasarkan prosedur pelaksanaannya, masih kurang baik karena tidak sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang ada.

Biaya pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogyanya berpegang kepada sikap, tindakan, perilaku, yaitu sebagai berikut:

a. Dasar hukumnya jelas.

b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.

c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.

d. Pelayanan diberikan dengan cermat, akurat dan ramah.

e. Interaksi berlangsung secara rasional dan objektif.

Dengan kata lain dalam menjalankan tugasnya aparatur pemerintah tidak berorientasi kepada kekuasaan. (Siagian, 1992:134)

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam mencapai pelayanan yang berkualitas tentunya dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana tugas layanan, keterampilan pegawai dan pendapatan pegawai. Menurut Sumardji (1998 : 35) dalam upaya pencapaian layanan yang berkualitas selain peran pentingnya petugas layanan juga adanya dukungan yang baik dari seluruh unit kerja yang ada, dengan pengelolaan tata kerja yang baik pada setiap pekerjaan di masing – masing bidang, sejak awal sampai penyelesaiannya sebelumnya yaitu mengenai beberapa pelatihan yang diikuti meliputi :

- Pelatihan komputer
- Pelatihan dalam pembuatan arsip
- Penyuluhan tenaga kerja pegawai Kelurahan
- Pembinaan pelayanan kemasyarakatan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian – uraian yang telah penulis kemukakan, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian – uraian tersebut sebagai berikut :

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh aparat/pegawai Kelurahan Bila dilihat secara keseluruhan pelayanan yang masih kurang maksimal karena dilihat dari beberapa bagian pelayanannya, masih belum dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, serta belum sesuai dengan pelayanan prima yang seharusnya diberikan oleh pegawai

kelurahan kepada masyarakat yaitu prosedur yang jelas, biaya yang pasti dapaan waktu penyelesaian yang pasti. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana dan prasarana pelayanan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan kepada masyarakat pemerintah Kelurahan hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan pelayanan prima yang telah ada, yang seharusnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2004. *undang – undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah*. Pondok Edukasi, Yogyakarta.
- _____, 1999. *Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999, Tentang Otonomi Daerah*, Penerbit Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- _____, 2003. *Undang – Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- _____, 2000. *Standar Pelayanan Prima, Instansi Pemkot Samarinda Bagian Organisasi Kota Samarinda*
- _____, 2006. *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*.
- Frederickson, George H. 2003. Edisi Revisi, *Administrasi Negara Baru*, Pt. Pustaka Lp3es. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1991. *Metodologi Research*, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Hartoni, 1999. *Undang – Undang Nomor 3 Tahun 1999*, BP. Cipta, Jakarta.
- Hopson, Barrie Dan Scally, Mike, 1997. *Sukses Melalui Pelayanan Bermutu, Cetakan I*, Arcan, Jakarta.
- Laksana, Krida Hari Mukti, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusa Indah, Jakarta.
- Liang Gie, The, 1991. *Kamus Adminintrasi, Super Sukses*, Yogyakarta.
- 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, Bondan P, 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, 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.
- MD Soewito, SH 2007. *Himpunan Peraturan Perundang – Undangan Republik Indonesia Tentang Desa Dan Kelurahan*. Nusa Aulia. Bandung.
- Sumardji, P, 1998. *Organisasi Dan Tata Kerjanya, Cetakan I*, Konsius, Yogyakarta.
- Widjaja, H.A.W, 2001. *Pemerintah Desa/ Marga Berdasarkan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.