

**EFEKTIFITAS TUGAS APARAT SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SIDUAN
KECAMATAN PAGUAT KABUPATEN POHuwATO**

OLEH
INDRIYANI SUPU
NIM : S2116105

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan
Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

HALAMAN PEGESAHAH KOMISI PEMBIMBING

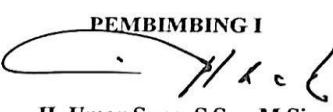
EFEKTIFITAS TUGAS APARAT SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SIDUAN
KECAMATAN PAGUAT KABUPATEN POIHWATO

OLEH
INDRIYANI SUPU
NIM : S2116105

Skripsi ini memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal,19.....dun.....2020

KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I


H. Umar Sune, S.Sos, M.Si

PEMBIMBING II


Drs. Noor Asief, M.Si

HALAMAN PEGESAHAH KOMISI PENGUJI

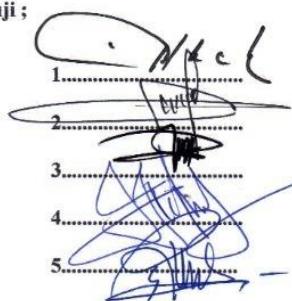
**EFEKTIFITAS TUGAS APARAT SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SIDUAN
KECAMATAN PAGUAT KABUPATEN POHuwATO**

**OLEH
INDRIYANI SUPU
NIM : S2116105**

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir
Hari/Tanggal. Jumat, 19 Jun 2020

Komisi Penguji :

1. H. Umar Sune, S.Sos., MS.i
2. Drs. Noor Asief, M.Si
3. Iskandar Ibrahim, S.IP., M.Si
4. Hasman Umuri, S.IP., M.SI
5. Dr.Hj.Gretty Sy. Saleh, M.Si



1.....
2.....
3.....
4.....
5.....

MENGETAHUI

Dekan,
Fakultas Sospol

Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN:0913.0786.02

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 0924.0767.01

Tanggal Lulus:.....2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini

Gorontalo, 2020



ABSTRAK

Indriani Supu, S2116105, 2020, Efektifitas Tugas Aparat Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

Permasalahan dalam penelitian yakni pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan masyarakat di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato, tempat penulis melakukan penelitian, penulis mengamati bahwa tugas aparat masih menunjukkan ada indikasi bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas yang berhubungan dengan masalah pemberian layanan seperti halnya layanan penerbitan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk atau KTP, Surat Pengantar Kelakuan Baik, keterangan ekonomi lemah yang diberikan oleh aparat masih belum efektif.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas tugas Aparat Sipil Negara dalam pelayanan publik di kantor kelurahan siduan kecamatan Paguat kabupaten Pohuwato dan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi efektivitas aparat sipil negara dalam pelayanan publik di kantor kelurahan siduan kecamatan paguat Kabupaten pohuwato.

Objek penelitian ini adalah Efektivitas Kerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato. Penelitian ini direncanakan di laksanakan selama kurang lebih 3 bulan. Metode/Desain penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif dan Informan Penelitian sebanyak 13 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelaksanaan tugas aparat dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Siduan, seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Siduan, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato yang perlu disempurnakan untuk menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas aparat dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

Kata Kunci : Efektivitas Tugas Aparat, Pelayanan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Semua Masalah pasti akan berlalu, dan berganti dengan kebahagiaan"

"Setiap bertambah ilmuku, bertambah pula aku kenal kebodohnaku

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bhaktiku kepada :

- 1 Ibunda tercinta (Sariyanti Thalib) dan Ayahanda (Wardi Supu) terimakasih atas kasih sayang yg tiada hentinya, Tanpa dukungan dan doa dari kalian sya tidak bisa sampai ke tahap ini.
- 2 Suamiku tercinta (Yosar Ruiba) yang senantiasa menemaniku dikala suka dan duka dan selalu memberi inspirasi dalam hidupku.
- 3 Si kecil anakku tersayang (Nazwa Almahyra Ruiba) yang menjadi sebab aku slalu bersemangat dalam menyelesaikan studiku.
- 4 Tak lupa pula untuk kakak – kakakku tersayang yang sudah ikut serta membantu dan selalu menyemangati.

**Almamaterku tercinta
Tempat aku menimba ilmu**

Universitas Ichsan Gorontalo

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ilahi Robbul Izzati, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu pemerintahan program S1 Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Penulisan Skripsi ini penulis mengambil judul “Efektifitas Tugas Aparat Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Bapak H.Umar Sune,S.Sos., MSi., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Noor Asief, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan sampai terselesaikan Skripsi ini.

Selain itu juga penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, S.Ak.,M.Ak selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.

2. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo
5. Bapak H. Umar Sune, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Nurasief, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi selesainya proposal penelitian ini
6. Ibu dan Bapak Staf Dosen serta staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak membantu segala kebutuhan penulis selama kuliah di Kampus tercinta ini Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Kedua Orang Tua yang tercinta telah bersusah payah melahirkan dan membesarkan aku
8. Teman-teman seangkatan yang saling memberikan semangat untuk tetap berjuang demi selesainya studi ini.
9. Suamiku tercinta yang selalu menemaniku dalam suka duka.

Akhirnya dengan menyadari keterbatasan yang dimiliki penulis Skripsi ini maka penulis dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan proposal penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	
PERNYATAAN.....	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang.....	vi
1.2 Rumusan Masalah.....	viii
1.3 Tujuan Penelitian.....	1
1.4 Manfaat Penelitian.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
2.1 Konsep Efektivitas.....	4
2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Kelurahan Siduan.....	
2.3 Konsep Aparat Sipil Ngara.....	4
2.4 Konsep Pelayanan Dan Pelayanan Publik.....	4
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	6

2.5 Kerangka Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Desain Penelitian	31
3.3 Definisi Operasional Varibel.....	31
3.4 Informan Penelitian.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.3 Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP.....	38
5.1 Kesimpulan	
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	64

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, ditegaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dan atau daerah Kota di bawah camat yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari camat. Sebagai perangkat Daerah/Kabupaten tugas dan fungsi serta, kewenangan Lurah lebih diarahkan untuk peningkatan dan percepatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian kedudukan kelurahan beserta perangkatnya sangat penting sebagai organisasi terdepan dari pemerintah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat utamanya dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan infrastruktur administrasi.

Pembangunan infrastruktur administrasi dimaksudkan di sini adalah keseluruhan kebutuhan yang diperlukan dibidang administrasi dalam rangka pelaksanaan berbagai aktivitas administrasi pemerintahan dan pembangunan yang mutlak harus dibangun dalam rangka mewujudkan dan melaksanakan fungsi pemerintahan, mulai dari pemerintahan pusat, kabupaten, kecamatan sampai kepada pemerintahan yang terendah yaitu desa/kelurahan secara efektif dan efisien. Efektivitas pelayanan dalam menunjang output administrasi pemerintahan, mempunyai jumlah, jenis dan tidak mudah di pilah-pilah atau dijumlahkan. Saxena (1998:49) melihat bahwa di dalam pemberian layanan

administrasi dan tata pelaksanaan pemerintahan kita terdapat dua hambatan serius yang memerlukan penanganan secara sungguh-sungguh, yaitu hambatan proses dan hambatan orientasi.

Adapun hambatan proses yang dimaksud Saxena adalah berkaitan dengan struktur yang berlapis dan sangat hirarkis. Banyaknya tingkat hirarkis yang harus dilewati, sehingga menghabiskan waktu dan setiap tingkatan yang cenderung menghambat arus komunikasi sehingga terkadang prosedur menjadi lambat dan kaku. Sementara hambatan orientasi terkait masalah etos kerja para aparatur pemerintahan yang selama ini lebih mempertahankan keadaan dan bukan semangat kearah kemajuan dan perubahan. Sehingga berbagai kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan pembangunan disegala bidang, salah satu yang patut diperhatikan adalah bagaimana membenahi system pengadministrasian yang efektif.

Untuk mencapai pengadministrasian yang efektif dan efisien di era otonomi daerah ini pemerintah telah berupaya menempuh berbagai langkah strategis untuk mewujudkan kelurahan sebagai unjung tombak pelayan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yang terdepan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan memudahkan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, masyarakat seringkali merasaakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Ketidakpuasan yang dimaksudkan disini ialah dikarenakan oleh masih kurangnya pemahaman aparatur pemerintah mengenai tugas pokok dan fungsi yang

telah ditentukan, maka dengan sendirinya citra pelayanan kepada masyarakat terkesan buruk.

Terkait dengan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan masyarakat di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato, tempat penulis melakukan penelitian, penulis mengamati bahwa tugas aparat masih menunjukkan ada indikasi bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas yang berhubungan dengan masalah pemberian layanan seperti halnya layanan penerbitan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk atau KTP, Surat Pengantar Kelakuan Baik, keterangan ekonomi lemah yang diberikan oleh aparat masih belum efektif. Belum efektifnya layanan yang diberikan kepada masyarakat disebabkan oleh masih adanya praktek Nepotisme yang dimainkan oleh aparat kelurahan, seperti halnya sikap pilih kasih, karena ada hubungan keluarga.

Fenomena yang penulis utarakan diatas adalah sebuah hasil pengamatan ataupun observasi tentang layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato, bahkan penulis melakukan wawancara dengan seorang anggota masyarakat yang pernah menerima layanan yang diberikan oleh aparat kelurahan yang pada dasarnya mengatakan dari segi efektivitas, seperti halnya untuk mendapatkan layanan Surat Pengantar Pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Izin Usaha, Surat Keterangan Ekonomi Lemah dan hal lainya terkadang harus menunggu berjam-jam atau sampai 1 atau 2 hari kemudian layanan itu dapat diterima. Dari hasil pengamatan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian yang penulis permulasikan dalam Judul Efektivitas

Tugas Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam uraian latar belakang diatas, maka yang dijadikan sebagai rumusan masalahnya adalah berikut ini :

- 1.2.1. Bagaimana Efektivitas Tugas Aparat Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato
- 1.2.2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi efektivitas Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui Efektifitas Tugas Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato
- 1.3.2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi efektivitas Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kabupaten, baik pemerintah tingkat atas maupun tingkat bawah dalam rangka meningkatkan tugas pelayanan publik

utamanya dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan di tingkat kelurahan khususnya di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

1.4.2. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, berupa data dan saran-saran bagi kepentingan penelitian-penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

Menurut Gibson, (1996:25) mengatakan bahwa :Efektivitas berasal dari kata efektif. Pengertian kata efektif adalah keadaan yang mengundang makna mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Selanjutnya Mulyadi dalam Hidayat (1995:44) mengatakan bahwa :Efektivitas adalah hal-hal yang berkenaan dengan keberhasilan suatu organisasi mencapai produktivitas yang tinggi. Lebih lanjut dikatakan Hidayat bahwa : efektivitas juga dapat dikatakan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapainya.

Pendapat kedua ahli tersebut mengatakan bahwa efektivitas adalah sejauhmana hasil kerja yang dicapai orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi memberi efek, atau terjadinya suatu perubahan yang dikehendaki baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Berikut The Liang Gie (2000:30), mengatakan bahwa Efektivitas berarti pemberdayaan suatu system, rencana atau kegiatan yang telah ditentukan atau yang diterapkan dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu. Dalam hal tertentu Siagian juga mengatakan bahwa efektivitas juga dapat dikatakan sebagai suatu keadaan yang pengertian terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau orang melakukan perbuatan dengan maksud bagaimana yang telah dikehendaki, maka orang itu dapat dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau

mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki (The Liang Gie,200:36).Dari beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa suatu organisasi dikatakan efektif dalam melaksanakan tugasnya apabila:

- ✓ Mencapai tingkat produktivitas kerja yang tinggi
- ✓ Sistem, rencana/kegiatan ditetapkan dalam waktu tertentu
- ✓ Dapat mencapai target kualitas dan kuantitas
- ✓ Menghasilkan akibat sebagaimana yang telah dikehendaki.

Adapun beberapa ukuran atau indikator yang dipergunakan untuk memperkirakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi dalam menghasilkan produknya adalah, sebagai berikut:

1. Ukuran waktu, yaitu berapa lama seseorang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya.
2. Ukuran harga, dalam arti berapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang dibutuhkan itu.
3. Ukuran nilai-nilai sosial budaya dalam arti cara menghasilkan jasa penyampaian produknya pada klientnya.
4. Ukuran ketelitian, yang menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak (Siagian;1995:35).

Lebih lanjut dikatakan Siagian bahwa untuk mengetahui kriteria dan ukuran suatu organisasi dilaksanakan efektif atau tidak efisien dapat digunakan beberapa kriteria sebagai berikut ; kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang mantap, penyusunan program yang mantap, terjadinya sarana dan prasarana yang

memadai, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik Lebih lanjut siagian menyatakan bahwa secara sederhana dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah suatu pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan, dan tidak terutama bagaimana cara menyelesaikannya, dan berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Menyangkut pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan sosial maka pertimbangan biaya kurang diperhatikan, yang penting bagaimana tugas yang dibebankan kepada organisasi tersebut dapat dilaksanakan. Oleh karena itu untuk mengukur tingkat efektivitas dalam pelayanan publik skor atau ukuran yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 83 – 100, berarti skor yang tinggi, efektif.
- 59 – 82, berarti skor yang sedang, kurang efektif
- 35 – 58, berarti skor yang rendah, tidak efektif (Siagian:1995:41).

Gibson dkk. (1996:29-30) mengidentifikasi tiga tingkat analisa efektivitas, yakni: individual, kelompok dan organisasi. Masing-masing tingkat efektivitas tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Efektivitas individual menekankan pada kerja tugas dari karyawan tertentu atau anggota organisasi. Tugas yang harus dikerjakan merupakan bagian pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Manejer secara rutin menilai efektivitas individu melalui proses evaluasi prestasi untuk menetapkan siapa yang akan

menerima kenaikan gaji, promosi dan balas jasa lain yang tersedia dalam organisasi.

- 2) Efektivitas kelompok, secara sederhana adalah jumlah kontribusi seluruh anggota. Sebagai contoh, sekelompok ilmuan bekerja sendiri pada pekerjaan yang tidak saling berkaitan akan menjadi efektif kalau masing-masing ilmuan tersebut efektif.
- 3) Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok. Tetapi efektivitas organisasi lebih dari sekedar penjumlahan efektivitas individu dan kelompok. Melalui efek sinergi, organisasi mendapatkan tingkat efektivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan penjumlahan bagian-bagiannya.

Lebih lanjut dikatakan Gibson (Gibson, et al. 1996:25). Ada berbagai pandangan menegenai efektivitas antara lain:

1. Efektivitas individu yang menekankan pada:
 - a. Hasil karya pegawai atau anggota tertentu dari organisasi
 - b. Prestasi kerja individu dinilai secara rutin melalui proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar bagi kenaikan gaji, promosi dan imbalan yang tersedia dalam organisasi.
2. Efektivitas kelompok yang menekankan pada:
 - a. Bekerja secara bersama-sama dalam kelompok
 - b. Hasil yang dicapai jumlah kontribusi dari semua anggotanya
3. Efektivitas organisasi terdiri dari individu dan kelompok, yang menekankan pada hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya dari pada

jumlah hasil karya tiap-tiap baginya. Berdasarkan beberapa uraian konsep efektivitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah perbandingan antara realisasi dengan target yang ingin dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya mempunyai target atau sasaran yang ingin dicapai. Target tersebut dapat dibandingkan dengan realisasinya sehingga dapat ditentukan tingkat efektivitasnya.

2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Kelurahan Siduan

Susunan organisasi pemerintahan Kelurahan Siduan terdiri dari:

1. Lurah
2. Sekretaris
3. Kepala Seksi Pemertintahan
4. Kepala Seksi Pembangunan
5. Kepala Seksi Kesra/Umum
6. Kepala Seksi Keuangan
7. Bendahara

Adapun susunan, tugas pokok dan fungsi pemerintahan Kelurahan berikut ini :

A. Tugas pokok Kepala Kelurahan:

Memimpin, mengatur, membina, dan mengkoordinasikan serta menyelesaikan tugas Kelurahan meliputi sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilimpahkan oleh Camat serta menyelesaikan program dan segenap unsur perangkat Daerah dan atau instansi

di wilayah kerjanya dan pemberian pelayanan umum kepada seluruh masyarakat di Kelurahan.

Fungsi :

1. Menetapkan rencana strategis, rencana kerja serta kegiatan kelurahan menurut skala prioritas sesuai dengan arah dan kebijakan Kecamatan maupun Pemerintah Daerah;
2. Menyelenggarakan administrasi perkantoran meliputi urusan tata usaha, Pembinaan Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan;
3. Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan Kelurahan sesuai lingkup tugasnya;
4. Mendistribusikan pekerjaan dan member petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
5. Memberikan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan sekretariat dan seksi kelurahan;
6. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan hubungan kerja intern dan antar kelurahan serta instansi lainnya dikelurahan.
7. Mengendalikan pengelolaan anggaran rutin kelurahan;
8. Menandatangani naskah dinas yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan administrasi pemerintah kelurahan;
9. Melaksanakan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis prosedur dan atau pedoman dalam rangka penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban serta penanggulangan dan atau penanganan bencana dikelurahan dibawah koordinasi kecamatan;

10. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi baik dengan pejabat dilingkungan Kelurahan, maupun Kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kebijakan pemerintah di kelurahan;
11. Memberikan pembinaan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan;
12. Memantau pelaksanaan pembangunan dalam wilayah kerjanya sesuai bidang tugas dan keuangan yang diberikan;
13. Mengupayakan peningkatan kesadaran masyarakat dalam menunjang pendapatan daerah melalui pembayaran pajak tepat waktu;
14. Melaksanakan penyelenggaraan perlindungan masyarakat atas kejadian bencana maupun ancaman bencana lainnya dikelurahan dibawah koordinasi Kecamatan;
15. Melaksanakan penyelenggaraan dan fasilitas pelayanan teknis administrasi kependudukan;
16. Melaksanakan pendataan, pendaftaran serta penagihan pajak daerah dan memenuhi tertentu diabawah koordinasi Kecamatan;
17. Memantau dan melaporkan dampak pengelolahan pemerintahan lingkungan hidup dan usaha industry;
18. Membantu pelaksanaan tugas –tugas PPAT meliputi data pembuatan akta tanah, akta jual beli, akta waris, akta hibah, akta tukar-menukar, akta pemidahan dan pembagian, harta warisan dibawah koordinasi Kecamatan;
19. Melakukan pembinaan dan pengendalian kegiatan social dalam rangka peningkatankesejahteraan masyarakat;

20. Membantu kecamatan melakukan program pemgetasan kemiskinan, pemberdayaan perempuan, KB, olah raga dan kependudukan;
21. Menyampaikan laporan kegiatan dan atau kejadian dampak social yang terjadi di kelurahan kepada Camat;
22. Memberi saran dan pertimbangan Kepada Camat;
23. Memberikan laporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kelurahan kepada camat dengan tembusan ke kepala Daerah;
24. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang dibiarkan pimpinan sesuai dengan wewenang bidangnya.

B. Tugas Pokok Seksi Pemerintahan:

1. Melakukan penyusunan program dan kegiatan dibidang pembangunan dan perekonomian masyarakat ;
2. Melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembinaan kegiatan di bidang perekonomian dan pembangunan;
3. Melakukan kegiatan meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan , dan;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain-lain yang diberikan oleh Lurah;

Fungsi :

1. Penyusunan program dan pemberdayaan perekonomian masyarakat;
2. Penyusunan program dan pemberdayaan lingkungan hidup;
3. Penyusunan program peningkatan program swadaya dan partisipasi masyarakat;
4. Penyusunan data-data Pembangunan, dan;

5. Pelaksanaan pembinaan lembaga perekonomian dan lembaga keuangan.

C. Tugas Pokok Kasie Keuangan :

1. Memimpin Seksi Keuangan
2. Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh atasan.

Fungsi :

1. Perencanaan penyusunan anggaran yang meliputi penerimaan dan pengelolaan Keuangan Kelurahan;
2. Penyusunan administrasi penggunaan Keuangan Kelurahan;
3. Menyiapkan dan menyajikan data statistic Keuangan Kelurahan;
4. Evaluasi laporan pertanggung jawaban pengguna anggaran.

D. Tugas Pokok Kasie Kesra

1. Melakukan penyusunan program dan kegiatan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat;
2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

Fungsi :

1. Pelaksanaan pembinaan dan pelayanan serta bantuan social,pemberdayaan kepemudaan peranan wanita serta oleh raga;
2. Penyusunan program dan penyelenggaran dan pembinaan pelayanan kekayaan inventarisasi;
3. Penyusunan dan program dan penyelenggaraan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum dan;
4. Pelaksanaan pembinaan pemberdayaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kebudayaan serta kesejahteraan masyarakat.

2.3. Konsep Aparat Sipil Negara

Sebelum berlakunya UU ASN, peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, tidak mengenal dan menjelaskan istilah pengertian mengenai ASN.52 Istilah dan pengertian mengenai ASN secara normatif baru dikenal dan dirumuskan dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 UU ASN, yang menyatakan bahwa “Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah”.

Berdasarkan pengertian sebagaimana yang telah dikemukakan tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa pada hakikatnya ASN merupakan suatu profesi bagi PNS dan PPPK sebagai Pegawai ASN yang bekerja pada instansi pemerintah, dimana antara PNS dengan PPPK memiliki perbedaan terkait dengan proses pengangkatan dan status kepegawaian.

2.4 Konsep Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Berbagai pengertian mengenai konsep pelayanan dari beberapa ahli yang antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut menurut Lukman (1999 : 6) mengatakan : Pelayanan adalah suatu kegiatan atau ukuran kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Wasistiono (2001 : 56) mengatakan bahwa pelayanan umum yaitu Pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun swasta kepada pemerintah terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, gunas memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Monier (1998 : 56), istilah pelayanan mempunyai arti sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Jika orang lain yang dilayani itu jumlahnya banyak, maka ia disebut pelayanan umum. Istilah perlayanan umum ini, menurut Monier : berkaitan erat dengan istilah kepentingan umum. Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, yang bersumber dari kebutuhan hidup orang banyak/masyarakat tersebut. Ini berbeda dengan kepentingan pribadi, yang merupakan perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang.

Sedangkan pelayanan publik/umum menurut Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/2003 dalam Nurjaman (2004 : 34) adalah segala bentuk kegiatan pelayan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyedian/pemberian) barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-udangan.

Dari penjelasan diatas nampak bahwa esensi dari pelayanan adalah memberikan apa yang dibutuhkan oleh orang lain sesuai dengan haknya. Wujud dan pemberian itu adalah jasa, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan, untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik individu maupun kolompok. Pelayanan bukan hanya dapat diberikan oleh instansi pemerintah tetapi juga oleh swasta.

Perbedaannya, pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bermotif sosial publik, sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak swasta bermotif ekonomi atau mencari keuntungan.

Pelayanan umum dapat disebut berdaya guna dan berhasil guna apabila masyarakat merasa puas atau pelayanan yang diterimanya. Tolak ukurnya adalah ada atau tidak adanya keluhan dari masyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan. Manullang (1998 : 28) mengatakan bahwa masyarakat senantiasa menginginkan agar pelayanan oleh pemerintah beserta administrasi negaranya itu dilakukan dengan baik dalam arti:

1. Tepat apa yang diberikan atau dilakukan benar mengenai apa yang dibutuhkan
2. Pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat
3. Masyarakat memperoleh apa yang diinginkan itu dengan biaya yang murah
4. Ramah, pelayanan, atau hubungan antara penjabat dengan masyarakat dilakukan dengan sopan santun dan bersahabat.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya, masyarakat seringkali merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sebenarnya penyebab utama dari ketidakpuasan adalah pada sikap dan pemahaman aparat pemerintah yang tidak atau kurang memahami peran dan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Oleh karena pelayanan umum yang berkualitas apabila aparat pemerintah sebagai pemberi layanan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, menurut Moenir (1988 : 41) perwujudan pelayan yang didambakan oleh pihak masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah sebagai berikut:

- ✓ Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
- ✓ Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik alasan untuk dinas maupun alasan kesejahteraan.
- ✓ Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Artinya bila memang untuk pengurusan permohonan (layanan) itu harus antri secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri baik secara fisik maupun antrian nonfisik
- ✓ Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat diselesaikan hendaknya diberitahukan, sehingga tidak menunggu terus terhadap sesuatu yang tidak menentu.

Selanjutnya Lovelock dalam Widodo (2001 : 272) mengatakan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 kriteria yaitu:

1. Tangibles (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya).
2. Reliabilitas (kemampuan dan keadaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. Responsiveness (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. Assurance (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).
5. Empathy (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan). Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Menurut Moenir (2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayan tersebut antara lain ; tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian, keramah-tamahan.

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana.

Uraianya adalah sebagai berikut:

- 1 Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para penjabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi pertanggungjawaban, membawa

dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas. Sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar, teratur dan tearah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu system, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, pencapaian pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.
6. Faktor sarana-saran yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam yaitu:
 - ✓ Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu

- ✓ Fasilitas meliputi segala kelengkapan, dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- 1 Kelompok pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang ditentukan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/2003, dalam Nurjaman (2004 : 34-36) dikatakan, oleh karena

ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut jenis, maupun sifatnya. Maka agar terciptanya suatu kepastian hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/publik, maka ditetapkan delapan kriteria kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

Adapun prinsip-prinsip pokok tersebut meliputi:

1. Kesederhanaan pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan

Prinsip ini mengundang arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai; (a) Prosedur/tatacara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, (b) Unit kerja atau penjabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (c) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan, (d) Jadwal waktu penyelesaian pekerjaan.

3. Keamanan dalam pelayanan
4. Keterbukaan dalam pelayanan
5. Efisiensi dalam pelayanan
6. Ekonomis dalam pelayanan
7. Keadilan yang merata dalam pelayanan
8. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81

Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terkesan mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004 : 193). Selanjutnya Moenir (2002:190:196), mengatakan bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai

dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termaksud dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh penjelasan mengenai suatu informasi.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas

2. Pelayanan Melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari tiga macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana tingkat efektivitas keberhasilan kualitas dari pelayanan tersebut sangat dipengaruhi situasi dan kondisi dimana kegiatan tempat berlangsungnya proses pelayanan tersebut. Menurut Monier (1988 : 47), hal yang mempengaruhi pelayanan publik kepada masyarakat adalah kemampuan aparat, sarana pelayanan serta sumber daya yang tersedia.

a. Kemampuan Aparat

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan mengaitkan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntunan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin meningkat dan tingkat pelayanan yang semakin melebar. Kesenjangan ini mengandung arti disatu pihak tuntunan masyarakat akan pelayanan pemerintah semakin tinggi, sedangkan dilain pihak aparatur pemerintah yang melayani terbatas.

Keterbatasan aparatur dalam pelayanan masyarakat ini disebabkan oleh beberapa macam hal yang menurut Bryant dan White (1987) antara lain sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik (Publik service) tidak atau kurang memadai.
2. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks
3. Keterbatasan aparatur disebabkan oleh ketidak mampuan administrative, yakni ketidak mampuan untuk menggapai kebutuhan-kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Ciri ketidak mampuan ini adalah birokrasi yang membengkak, dipersulit oleh prosedur-prosedur formalistik dan yang menunda bukanya mempercepat pemberian pelayanan dan pelaksanaan program.

Kualitas pelayanan yang baik tidak akan dicapai tanpa adanya usaha dari aparat organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, untuk dapat mencapai pelayanan yang baik diperlukan kecakapan, ketangkasan, keterampilan maupun modal lain yang dimiliki oleh aparat. Sedangkan kecakapan, ketangkasan, keterampilan maupun modal lain yang dimiliki oleh aparat disebut dengan kemampuan aparat.

Monier (1988 : 40) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah : Suatu keadaan pada seseorang secara penuh kesungguhan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Kemampuan pada

hakekatnya berkaitan erat dengan pendidikan, keterampilan dan pengalaman yang telah dijalankan oleh seseorang.

Lebih lanjut Monier mengatakan kemampuan tersebut diukur berdasarkan dimensi serta ukuran yang telah diuraikan sebelumnya yang terdiri dari 3 hal yaitu: (1) Peningkatan kemampuan kerja, (2) Komitmen terhadap orientasi organisasi, (3) Kemampuan berkomunikasi.

Bagi aparat pelayanan publik yang melayani masyarakat, keterampilan kemanusiaan ini sangatlah dibutuhkan, terutama dalam berkomunikasi dengan cara yang baik dan untuk bisa bekerjasama dengan anggota kelompok lainnya yaitu sesama aparat. Dengan adanya komunikasi yang baik dengan masyarakat pengguna layanan maka akan dapat meningkatkan daya tanggap petugas terhadap keluhan-keluhan ataupun kebutuhan-kebutuhan masyarakat pengguna layanan yang dapat dijadikan bahan masukan bagi aparat agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat pelaksana sangat mempengaruhi efektivitas pencapaian tujuan dan pelayanan publik sebagaimana unsur-unsur fasilitas yang mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Kemampuan merupakan syarat utama bagi aparat pelaksana organisasi terutama bagi penyelesaian suatu tugas.

b. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan

publik. Tersedia sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan.

Sarana pelayanan, oleh Monier (1998) diartikan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam rangka pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Lebih lanjut Monier mengemukakan beberapa fungsi sarana pelayanan antara lain ; Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa, Kualitas produk yang lebih dan terjamin, Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menurut Monier, sarana pelayanan dibagi dua yaitu sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja yang ada, harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiap gunaannya (ready for use). Sebab kalau tidak menimbulkan gangguan pada sarana kerja, dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan bahkan dapat mengakibatkan fatal. Sarana ditinjau dari segi kegunaannya (utilization) terdiri atas tiga golongan yaitu:

1. Peralatan kerja yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau, berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.

2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kegunaan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran dan pekerjaan.

Adapun fasilitas pelayanan dalam kaitannya dengan sarana pelayanan adalah sarana yang membantu dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang. Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud antara lain:

- ✓ Fasilitas ruangan yang terdiri dari: ruang pelayanan cukup aman dan tertib, ruang informasi, ruang tunggu, tempat ibadah (Mushollah), kamar kecil, kantin dan lain sebagainya.
- ✓ Telepon umum, yang dibutuhkan dan sangat membantu bagi orang- orang yang sedang dalam keperluan yang mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman.
- ✓ Alat panggil, ini diperlukan bagi ruangan tunggu yang luas dan mempunyai loket/pintu.

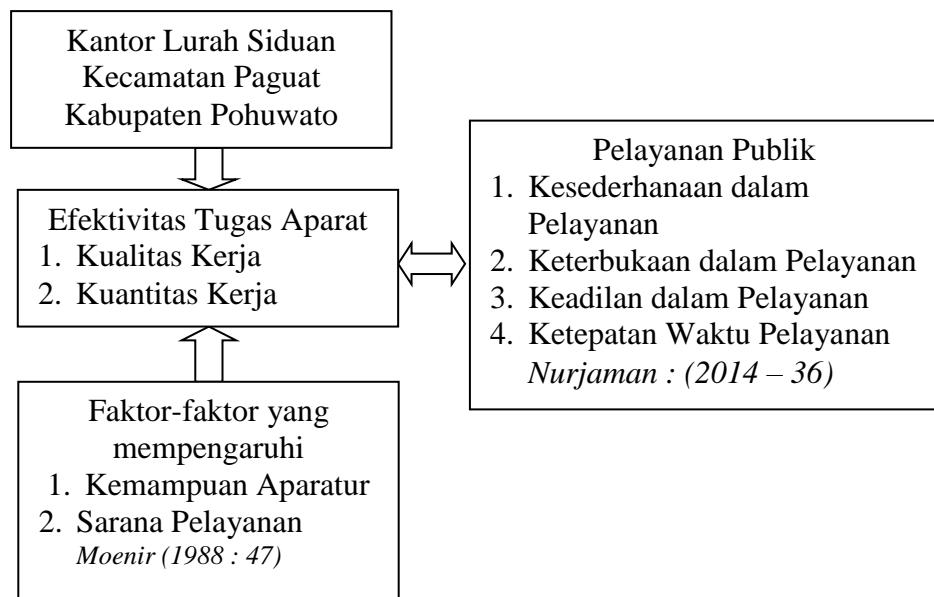
2.6 Kerangka Pikir

Mulyadi dalam (Hidayat, 1994 : 44) mengatakan efektivitas adalah Hal-hal yang berkenaan dengan keberhasilan suatu organisasi mencapai tingkat produktivitas yang tinggi. Lebih lanjut dikatakan oleh Hidayat Efektivitas juga dapat dikatakan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapainya. Jadi dikatakan efektivitas apabila dalam pelaksanaan tugas telah dilaksanakan dengan baik dan mencapai

target yang telah ditentukan baik secara kuantitas maupun kualitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Demikian pula pelayanan umum masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun di Daerah sampai di Kelurahan/Desa dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Selanjutnya untuk kepentingan analisis dalam penelitian ini, penulis mencoba mengkaji Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP /M.PAN/2003, dalam Nurjaman (2004 : 34-36) dikatakan, oleh karena ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis, maupun sifatnya. Maka agar tercipta suatu kepastian hukum sebagai dasar penyelenggaran pelayanan kepada masyarakat/publik, maka ditetapkan delapan kriteria kualitas pelayanan publik, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Namun untuk kepentingan penelitian, peneliti hanya mengambil 4 (empat) prinsip-prinsip pokok dalam pelayanan publik. Dengan demikian kerangka pikir digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



BAB III

OBYEK DAN WAKTU PENELITIAN

3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Efektivitas Kerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato. Penelitian ini direncanakan di laksanakan selama kurang lebih 3 bulan. Pertimbangan utama pemilihan lokasi tersebut adalah berdasarkan studi penjajakan awal yang dilakukan penulis, yang menunjukkan adanya masalah yang ingin diteliti mengenai Efektivitas pelaksanaan tugas aparatur dalam memberikan pelayanan masyarakat di Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato, belum maksimal dilaksanakan, sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang.

3.2 Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang Efektivitas Tugas Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

Menurut Bogdan dan Taylor (1993: 30), metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut keduanya, pendekatan ini diarahkan pada latar dan secara menyeluruh (holistik).

3.3 Definisi Operasional Varibel

Adapun definisi operasional yang dijadikan acuan dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah pemberdayaan suatu program, rencana atau kegiatan yang telah ditentukan atau yang diterapkan dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu. Adapun efektivitas pelaksanaan tugas aparatur dapat dilihat indikator berikut:
 - a. Kualitas kerja merupakan kemampuan Aparatur pemerintah/pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan prosedur pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur kerja yang ada. Kualitas kerja yang baik dari seorang aparatur pemerintah/pegawai tersebut memiliki kinerja yang baik dan kualitas kerja tersebut dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dan keterampilan yang dimiliki seorang aparatur pemerintah/pegawai.
 - b. Kuantitas kerja merupakan jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan ukuran waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi.
2. Pelayanan publik/masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh aparatur Kelurahan Siduan dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti; Pengantar pengurusan izin usaha, Keterangan KTP sementara, Pengantar akta kelahiran, Surat pengantar pengurusan KTP sampai selesai, Pengantar pengurusan kartu rumah tangga, Pengantar pengurusan kelakuan baik, Pengantar pengurusan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), keterangan nikah, keterangan belum pernah nikah, keterangan berdomisili, keterangan kematian, dan keterangan ekonomi lemah.

Untuk melihat efektivitas pelayanan kepada masyarakat yang diberikan aparat Kelurahan Siduan, akan dikaji seperti:

1. Kesederhanaan pelayanan, ; prosedur/tata cara pelayanan yang secara mudah tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Keterbukaan pelayanan, ; tata cara pelayanan sesuai rincian biaya/tariff terbuka dan mudah diketahui besaran biaya pelayanan.
3. Keadilan dalam pelayanan, ; adanya perlakuan yang sama terhadap biaya pelayanan tanpa melihat siapa yang dilayani.
4. Ketepatan waktu pelayanan, ; ketepatan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai kurung waktu yang telah ditentukan.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain ; tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian, keramah-tamahan. Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana Moenir (2002 : 88-127) . Uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesedaran para penjabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi pertanggung jawaban, membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas. Sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar, teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu system, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, pencapaian pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.

5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.
6. Faktor sarana-sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam yaitu:
 - Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu
 - Fasilitas meliputi segala kelengkapan, dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan penelitian itu yaitu 13 (tiga belas) orang, terdiri dari :

- 1) Lurah 1 orang
- 2) Sekretaris lurah, 1 orang
- 3) Ketua LPM 1 orang
- 4) Kepala Seksi Pemerintahan 1 orang
- 5) Kepala Seksi Pembangunan 1 orang
- 6) Kepala Seksi Kesra/umum 1 orang
- 7) 7 orang Pengguna Layanan/masyarakat yang pernah berurusan pelayanan di Kantor Lurah Siduan

3.5 Jenis dan Sumber Data

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari instansi terkait melalui observasi, dan wawancara dari pimpinan atau pegawai yang berwenang memberikan keterangan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Aparat Kelurahan Siduan.
2. Data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian, adalah berupa gambaran umum lokasi penelitian dan landasan teoritis penelitian ini yang diperoleh melalui penelusuran sumber-sumber tertulis, laporan hasil penelitian yang relevan maupun dokumen tertulis yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder, digunakan dua metode penelitian yaitu:

1. Studi Kepustakaan (Library Study), yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai informasi dan data melalui tulisan- tulisan ilmiah, seperti: buku-buku, brosur, majalah, dan lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang dikaji/diteliti.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yaitu metode pengumpulan data secara langsung pada obyek yang diteliti. Penelitian lapangan ini terdiri dari:
 - a. Observasi, Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung masalah dalam penelitian.

- b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan tanya jawab kepada responden yang dianggap representatif terhadap obyek penelitian.
- c. Dokumentasi, mencatat dokumen berupa bahan/laporan yang berkaitan dengan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dan diinterpretasikan secara presentase kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggambarkan keadaan dan fenomena yang sesuai dengan keadaan di lapangan. Metode ini dilakukan dengan cara yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai permasalahan yang akan dikaji. Penyajian data menggunakan pemaparan secara kualitatif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Siduan

Pada tahun 1575 penguasa Gorontalo Raja Amay beserta perangkatnya mengadakan perjalanan/pelayaran dengan tujuan untuk memperluas wilayah kekuasaannya. Dengan tak terduga perjalanan ini tiba diwilayah kerajaan Ogomojolo (tomini) yang mempunyai 8 perangkat Raja-raja yakni; Tamalate, Lemboo, Siendeng, Hulangata, Siduan, Sipayo, Soginti, dan Bunuyo.

Raja Amay mempersunting anak Ogomojolo yang bernama Putri Owutango dengan catatan Raja Amay harus masuk islam.

Setelah dianugerahi 3 orang anak terjadi perceraian sehingga permaisuri mengajak pengikutnya untuk kembali ke Tomini. Raja Amay tidak setuju, untuk menghambat perjalanan Permaisuri dan pengikutnya.

Akan tetapi diluar dugaan hanya empat buah perahu yang sempat dirusak yakni milik Siendeng, Lemboo, Tamalate dan Hulangata sedangkan empat perahu lainnya yakni milik Siduan, Sipayo, Soginti dan Bunuyo bersama Permaisuri dapat meloloskan diri.

Dalam perjalanan menuju Tomini ditengah Laut tiba-tiba dihadang oleh Bajak Laut sehingga keempat raja ini tidak bias melanjutkan perjalanan dan memilih untuk berlabuh dan kemudian sampailah mereka dipantai Upilomubulo yang oleh pemerintah Belanda disebut Bumbulan. Keempat raja ini tinggal masuk

menetap kedalam hutan kurang lebih delapan km kedalam yang sekarang ini dikenal dengan nama empat kerajaan Siduan,Sipayo, Soginti dan Bunuyo.

Tahun 1980,UU No.5 tahun 1979 tentang pembentukan Kelurahan se Indonesia, pada saat itu juga Desa Siduan dirubah menjadi Kelurahan Siduan.

4.1.2 Periode Kepemimpinan Pemerintahan Kelurahan Siduan

Tabel 1.

Periode Kepemimpinan Pemerintahan Kelurahan
Periode Tahun 1938 Sampai Sekarang

No	Periode Kepemimpinan	Kepala Desa / Lurah	Keterangan
1	1938 s/d 1945	Mangopa	Sebelum Kemerdekaan
2	1945 s/d 1960	Mohamad	Status Wilayah Desa
3	1960 s/d 1972	Halidu Thalib	Status Wilayah Desa
4	1972 s/d 1973	Ismail Gani	Status Wilayah Desa
5	1973 s/d 1980	Stalin Ladiku	Status Wilayah Desa
6	1981 s/d 2001	Stalin Ladiku	Kelurahan
7	2001 s/d 2009	Mansur Mohamad	Kelurahan
8	2001 s/d 2009	Hi. Ichsan Jusuf,SE	Kelurahan

Sumber Data : Kantor Lurah Siduan 2019

4.1.3 Visi Misi

Visi : Terwujudnya keluarga yang beriman dan bertataqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlaq mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju mandiri, kesetaraan dan keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan

Misi : a. Meningkatkan mental dan spiritual, perilaku hidup dengan menghayati dan mengamalkan pancasila serta meningkatkan pelaksanaan dan kewajiban sesuai dengan hak azasi manusia (HAM), demokrasi

meningkatkan kesitakawanan gotong ronyong serta pembentukan watak bangsa yang selaras, searsi dan seimbang.

- b. Meningkatkan pendidikan dan keterampilan yang diperlukan, dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan pendapatan keluarga.
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pangan keluarga, serta upaya peningkatan pemanfaatan pekarangan melalui halaman asri, teratur indah dan aman (hatinya) PKK, sandang dan perumahan serta tata laksana rumah tangga yang sehat.
- d. Meningkatkan derajat kesehatan kelestarian lingkungan hidup serta membiasakan hidup berencana dalam semua aspek kehidupan dan perencanaan ekonomi keluarga dengan membiasakan menabung.

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

A. Tugas pokok Kepala Kelurahan:

Memimpin, mengatur, membina, dan mengkoordinasikan serta menyelesaikan tugas Kelurahan meliputi sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilimpahkan oleh Camat serta menyelesaikan program dan segenap unsur perangkat Daerah dan atau instansi di wilayah kerjanya dan pemberian pelayanan umum kepada seluruh masyarakat di Kelurahan.

Fungsi :

1. Menetapkan rencana strategis, rencana kerja serta kegiatan kelurahan menurut skala prioritas sesuai dengan arah dan kebijakan Kecamatan maupun Pemerintah Daerah;
2. Menyelenggarakan administrasi perkantoran meliputi urusan tata usaha, Pembinaan Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan;
3. Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan Kelurahan sesuai lingkup tugasnya;
4. Mendistribusikan pekerjaan dan member petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
5. Memberikan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan sekretariat dan seksi kelurahan;
6. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan hubungan kerja intern dan antar kelurahan serta instansi lainnya dikelurahan.
7. Mengendalikan pengelolaan anggaran rutin kelurahan;
8. Menandatangani naskah dinas yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan administrasi pemerintah kelurahan;
9. Melaksanakan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis prosedur dan atau pedoman dalam rangka penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban serta penanggulangan dan atau penanganan bencana dikelurahan dibawah koordinasi kecamatan;
10. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi baik dengan pejabat dilingkungan Kelurahan, maupun Kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kebijakan pemerintah di kelurahan;

11. Memberikan pembinaan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan;
12. Memantau pelaksanaan pembangunan dalam wilayah kerjanya sesuai bidang tugas dan keuangan yang diberikan;
13. Mengupayakan peningkatan kesadaran masyarakat dalam menunjang pendapatan daerah melalui pembayaran pajak tepat waktu;
14. Melaksanakan penyelenggaraan perlindungan masyarakat atas kejadian bencana maupun ancaman bencana lainnya dikelurahan dibawah koordinasi Kecamatan;
15. Melaksanakan penyelenggaraan dan fasilitas pelayanan teknis administrasi kependudukan;
16. Melaksanakan pendataan, pendaftaran serta penagihan pajak daerah dan memenuhi tertentu diabawah koordinasi Kecamatan;
17. Memantau dan melaporkan dampak pengelolahan pemerintahan lingkungan hidup dan usaha industry;
18. Membantu pelaksanaan tugas –tugas PPAT meliputi data pembuatan akta tanah, akta jual beli, akta waris, akta hibah, akta tukar-menukar, akta pemidahan dan pembagian, harta warisan dibawah koordinasi Kecamatan;
19. Melakukan pembinaan dan pengendalian kegiatan social dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat;
20. Membantu kecamatan melakukan program pemerataan kemiskinan, pemberdayaan perempuan, KB, olah raga dan kependudukan;

21. Menyampaikan laporan kegiatan dan atau kejadian dampak social yang terjadi di kelurahan kepada Camat;
22. Memberi saran dan pertimbangan Kepada Camat;
23. Memberikan laporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kelurahan kepada camat dengan tembusan ke kepala Daerah;
24. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang dibiarkan pimpinan sesuai dengan wewenang bidangnya.

B. Tugas Pokok Seksi Pemerintahan:

1. Melakukan penyusunan program dan kegiatan dibidang pembangunan dan perekonomian masyarakat ;
2. Melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembinaan kegiatan di bidang perekonomian dan pembangunan;
3. Melakukan kegiatan meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan , dan;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain-lain yang diberikan oleh Lurah;

Fungsi :

1. Penyusunan program dan pemberdayaan perekonomian masyarakat;
2. Penyusunan program dan pemberdayaan lingkungan hidup;
3. Penyusunan program peningkatan program swadaya dan partisipasi masyarakat;
4. Penyusunan data-data Pembangunan, dan;
5. Pelaksanaan pembinaan lembaga perekonomian dan lembaga keuangan.

C. Tugas Pokok Kasie Keuangan :

1. Memimpin Seksi Keuangan
2. Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh atasan.

Fungsi :

1. Perencanaan penyusunan anggaran yang meliputi penerimaan dan pengelolaan Keuangan Kelurahan;
2. Penyusunan administrasi penggunaan Keuangan Kelurahan;
3. Menyiapkan dan menyajikan data statistic Keuangan Kelurahan;
4. Evaluasi laporan pertanggung jawaban pengguna anggaran.

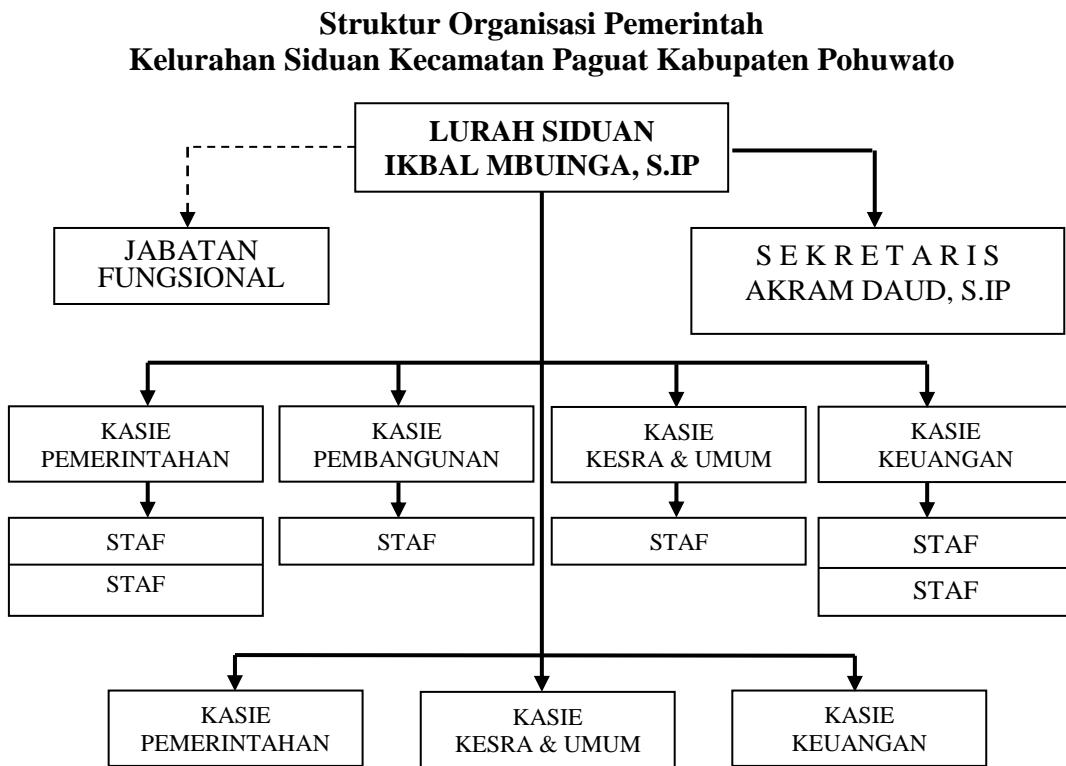
D. Tugas Pokok Kasie Kesra

1. Melakukan penyusunan program dan kegiatan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat;
2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

Fungsi :

1. Pelaksanaan pembinaan dan pelayanan serta bantuan social,pemberdayaan kepemudaan peranan wanita serta oleh raga;
2. Penyusunan program dan penyelenggaran dan pembinaan pelayanan kekayaan inventarisasi;
3. Penyusunan dan program dan penyelenggaraan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum dan;
4. Pelaksanaan pembinaan pemberdayaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kebudayaan serta kesejahteraan masyarakat.

4.1.5 Gambar Struktur Organisasi



Sumber Data : Kantor Kelurahan Siduan 2019

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Efektivitas Pelaksanaan Tugas Aparat

Tujuan akhir dari pelayanan kepada publik agar dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan supaya dapat meningkatkan efektivitas kerja aparat, baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dapat dicapai, antara lain melalui pelaksanaan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa waktu, tenaga, material maupun dana dalam melaksanakan system kerja guna tercapainya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien.

Hal ini dapat dipahami karena dengan terlaksananya semua aturan disiplin maka para aparat dapat bekerja dengan tertib, cepat dan tanpa terjadi pemborosan, penyimpangan dan terjadi hambatan-hambatan yang cukup berarti yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas baik aspek kualitas maupun kuantitas hasil/prestasi kerja.

a. Kualitas Kerja

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para aparat dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Adapun yang dimaksud kualitas kerja dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan dalam menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas Aparat Kelurahan Siduan. Utamanya tugas- tugas aparat dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dimana kepuasan merupakan salah satu indikator dalam memberikan pelayanan jasa termasuk dalam organisasi publik.

Pemerintah Kelurahan Siduan dalam hal pelayanan publik melakukan berbagai jenis pelayanan seperti; surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Nikah, Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga,

Keterangan Belum Pernah Nikah, Pengantar Akta Kelahiran, Keterangan Ekonomi Lemah dan Surat Keterangan Bedomisili.

Berkaitan dengan hal pelayanan publik di Kelurahan Siduan, berdasarkan informasi yang dihimpun dan hasil wawancara dengan beberapa orang informan penelitian (masyarakat pengguna layanan) yang pernah mengurus berbagai surat keterangan, pada intinya mereka mengatakan bahwa;

“Masalah kualitas kerja dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kelurahan siduan hal ini menurut saya sudah cukup memuaskan, karena saya melihat aparat begitu respon memberikan layanan terhadap apa yang menjadi keperluan masyarakat. Disamping itu pula saya melihat aparat kelurahan siduan sudah disiplin masuk kantor maksudnya sudah tepat waktu jadi Alhamdulillah urusan kami cepat selesai pada waktunya. (Wawancara, Nov 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, informan mengatakan bahwa kualitas kerja yang diberikan aparat kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato sudah memuaskan, sebagaimana tanggapan informan yang menyatakan bahwa kualitas kerja yang diberikan Aparat Kelurahan Siduan sudah memuaskan, dengan alasan bahwa aparat Kelurahan siduan memberikan layanan kepada masyarakat sudah tepat waktu karena aparatnya sudah masuk kantor tepat waktu tidak seperti waktu lalu, kelihatannya aparat belum disiplin masuk kantor.

Pernyataan informan sebagaimana dijelaskan diatas pada dasarnya mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, karena aparat sudah memiliki disiplin yang baik, hal ini pula dapat dikuatkan dengan

pernyataan Kepala Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato dalam kutipan wawancara berikut ini :

“Selama ini semenjak saya bertugas sebagai lurah Siduan sejak bulan januari karena SK saya bulan januari semua berjalan sesuai dengan prosedur yang ada karena ini sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari pada ASN yang ada. Jadi memang sudah seperti itu dan memang itu sudah merupakan sebuah tugas dan tanggung jawab tupoksi dari pada ASN yang ada di kelurahan apalagi bicara terkait persoalan pelayanan publik sebagaimana UU 25 dan apalagi saya sendiri selaku mitra autcemen wajib untuk menyelenggarakan itu.” (Wawancara, Nov. 2019)

Informasi di atas dibenarkan salah seorang informan yang mengatakan bahwa :

Kualitas pelayanan publik dikantor lurah ini baik, pelayanannya misalnya ada yang mengurus surat itu hanya beberapa menit segera ditinja lanjut untuk ke kepala kelurahan dilayani dengan senyum yang penting itu senyum. (hasil wawancara dengan Kasie Umum/Kesra, Nov. 2019).

Keterangan para informan tersebut di atas pada intinya mengatakan bahwa Aparat kelurahan siduan sudah bekerja sesuai dengan ketentuan jam kerja atau jadwal kerja sudah ditetapkan, walaupun tetap masih ada aparatur yang didapatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memiliki karakter atau sikap yang agak keras dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Informasi di atas dibenarkan salah seorang informan (Lurah Siduan) yang mengatakan bahwa ;

Yang pertama diawali dengan tingkah laku dulu pola pelayanan itu yang harus menjadi rujukan pada aparatur yang ada di kelurahan, yang pertama adalah pola pelayanan yang arif bijak intinya seperti itu. Artinya ini tidak mengada-ngada ketika kemarin saja ada pengurusan pembuatan surat tanah & saya lihat ada karakter aparatur yang agak sedikit keras ya saya perhatikan kemudian setelah masyarakat pulang saya undang, itu pola yang saya lakukan, jangan buat seperti itu. (wawancara : Nov. 2019.)

Selanjutnya berkaitan dengan peningkatan kerja, salah seorang informan (Kasie Umum/Kesra) mengatakan kepada penulis ;

Kalau peningkatan kerja kami mulai tahun 2016 akhir disini sudah ada perubahan pelayanannya baik biasanya kan disini masyarakat biasa datang ada kalanya pegawainya datang terlambat, cepat pulang biasa tapi sekarang dari 2016 s/d sekarang pelayanannya disiplin dan sudah ada peningkatan. (wawancara, Nov 2019).

Begitu pula halnya, terkait dengan menyimpang dan pemborosan, hasil wawancara dengan penulis dengan salah seorang informan (Kasi Umu/Kesra mengatakan bahwa :

Selama kami disini sudah 3 tahun belum pernah ada pungutan liar karena sudah ada aturan-aturan yang menyangkut itu pungutan liar (wawancara : Des. 2019).

Keterangan inifoman ini diperkuat oleh pernyataan Lurah Siduan bahwasanya :

Kalau selama saya memang itu yang saya basmi,,saya tidak mau pembuatan kemarin itu mohon maaf saya tidak menyinggung pemerintahan kemarin semisal ada pungutan-pungutan ataupun pungli terkait persoalan pembuatan SPPHT misalnya kalau di saya memang tidak ada, tidak bisa untuk dilaksanakan mau pelayanan apa saja di dalam terkait persoalan pembuatan SPPHT,surat menyurat oleh masyarakat itu tidak bisa ada pungutan apalagi sampai memberikan uang, begitu. (wawancara, Desember 2019)

Hal senada dikatakan salah seorang informan (Sek Lurah) bahwa; Pada Kantor Lurah Siduan belum pernah terdapat kasus penyimpangan/penyelewengan dana. Hal ini disebabkan oleh kecermatan dan kecakapan serta tertibnya administrasi antara bendahara dan pelaksana cukup baik, apa yang dikeluarkan (dana) dengan hasil yang didapat (barang dan jasa) cukup seimbang, dengan kata lain adanya kesesuaian antara perencanaan barang dan jasa yang dihasilkan (wawancara Des. 2019).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek pelayanan kepada masyarakat, kebocoran dan pungutan liar dan hasil kerja yang dilakukan

oleh para aparat dalam pelaksanaan tugas, seluruhnya berada pada kategori efektif/berkualitas, dalam arti bahwa aparat dalam melakukan aktivitas kantor dan pemberian layanan kepada masyarakat terdapat adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan.

b. Kuantitas Kerja sampai disini yang dibahas

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan ukuran waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi.

Meskipun dalam menilai mengenai kuantitas kerja para Aparat di sektor pemerintahan sulit di ukur oleh karena beban kerja aparat yang tidak merata, tidak tetap, namun tidak berarti tidak bisa mengukur masalah kuantitas pada organisasi pemerintahan pada tingkat Kelurahan.

Adapun yang dimaksud dengan kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas aparat/pegawai di Kantor Lurah Siduan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelesaian sejumlah pekerjaan Untuk lebih jelasnya dapat lihat pada hasil wawancara berikut ini yang dikatakan salah seorang informan (Sekretaris Lurah) yang menyatakan bahwa :

Apabila kita melihat rata-rata tingkat penyelesaian kerja Aparat dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada para Aparat adalah cukup tinggi, ini terlihat dari cara kerja yang ditampilkan, dari pengamatan yang saya liat sebagai pimpinan di Kelurahan Siduan rata-rata pekerjaan yang mereka kerjakan selesai tanpa ada pekerjaan yang tertunda (wawancara Nov. 2019). Lebih lanjut dikatakan bahwa ;

Beberapa jenis pekerjaan, seperti : (1) para kepala seksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan, dan menyusun laporan kegiatan, menyiapkan bahan-bahan dalam rangka musyawarah LPM, melakukan urusan tata usaha kelurahan, menyiapkan bahan untuk menyusun program ketertiban, keamanan dan ketentraman, yang sudah dikerjakan sebelum pimpinan meminta. (2) para staf/pegawai memiliki inisiatif kerja yang tinggi dalam merencanakan pelaksanaan pekerjaan mereka sendiri tanpa harus tergantung pada pimpinan, (3) para staf/pegawai memiliki tingkat ketepatan pelaksanaan tugas seperti dalam proses pengurusan administrasi seperti pelayanan KTP, pengantar pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat keterangan belum menikah, keterangan ekonomi lemah, keterangan berdomisili, yang dijanjikan oleh para petugas dalam penyelesaian pelayanan tersebut tanpa ada pekerjaan yang tertunda.(wawancara Nov. 2019).

Hal senada dikatakan Lurah Siduan bahwa :

Para kepala seksi dan staf dalam melaksanakan tugas masing- masing senantiasa menunjukkan adanya peningkatan, inisiatif kerja yang cukup signifikan dalam pelaksanaan tugas. Ini terlihat dari kreatifitas mereka yang cukup mampu dalam mengendalikan sejumlah pekerjaan agar senantiasa terlaksana dengan baik (wawancara, Des. 2019).

Kemudian beberapa informan menjawab cukup tepat, dalam arti pekerjaan yang di berikan oleh Aparat Kelurahan Siduan dalam segi kuantitas tidak di nilai begitu tepat karna ada beberapa pekerjaan yang di tunda-tunda, selanjutnya sisanya terdapat beberapa informan juga yang mengatakan kuantitas kerja Aparat Kantor Lurah Siduan kurang tepat,dalam artian ada beberapa orang informan yang merasakan bahwa dalam segi penyelesaian pekerjaan Aparat Kelurahan Siduan belum menunjukkan kinerja yang belum memuaskan/kurang tepat waktu.

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian tugas Aparat dinilai cukup berhasil ditinjau dari aspek kuantitasnya. Artinya bahwa pelaksanaan tugas dari masing-masing aparat dapat terselesaikan dengan baik

sesuai beban tugas yang diberikan kepadanya, tanpa ada pekerjaan yang tertunda.

Berkaitan dengan masalah kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas sebagai salah satu indikator dalam menilai efektivitas kerja Aparat pada Kantor Lurah Siduan, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai mempunyai tingkat efektivitas kerja yang tinggi dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan..

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Adapun indikator yang digunakan dalam melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik, telah digambarkan dalam kerangka pikir pada bab terdahulu, antara lain : (1) Kesederhanaan Pelayanan, (2) Keterbukaan Pelayanan, (3) Keadilan Dalam Pelayanan, dan (4) Ketepatan Waktu Pelayanan.

a. Kesederhanaan Dalam Pemberian Pelayanan

Adapun prinsip kesederhanaan yang dimaksud dalam pemberian layanan kepada publik/masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu prinsip kesederhanaan yang mendukung arti bahwa apakah prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan dalam melayani publik oleh aparat/pegawai Kelurahan Siduan, kepada masyarakat telah dilakukan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan seperti, pengantar pengurusan KTP, pengantar pengurusan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), keterangan surat nikah, keterangan berdomisili dan keterangan ekonomi lemah.

Secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dalam melakukan penyelesaian pengurusan di Kelurahan Siduan dimaksud adalah ketepatan waktu ditinjau dari aspek/pertimbangan seberapa lama proses pengurusan administrasi seperti; pengantar pengurusan KTP, pengantar pengurusan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), keterangan surat nikah, keterangan berdomisili dan keterangan ekonomi lemah yang dijanjikan oleh para pegawai dalam menyelesaikan pelayanan tersebut.

Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang tingkat kesederhanaan dalam pemberian layanan Aparat, terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan di Kelurahan Siduan, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan di Kantor Lurah Siduan berikut ini :

“menurut saya kelurahan Siduan sudah memberikan pelayanan yang sederhana, mudah kami mengerti, dan dapat kami jangkau dengan baik. Saya rasa demikian” (Wawancara, Des. 2019)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa informan mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan terhadap masyarakat sangat sederhana dalam arti menurut para informan prosedur atau cara pelayanan yang diberikan Aparat Kelurahan tidak berbelit-belit, lancar, cepat dan tepat. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan (Lurah) yang mengatakan bahwa :

Aparat Kelurahan Siduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat memudahkan baik dari segi prosedurnya dijelaskan tata caranya supaya masyarakat mengerti cara mengurus, dan masyarakat tidak berprasangka buruk sama Pemerintah Kelurahan. Mahal, berbelit-belit, cepat kecuali dibayar mahal, seperti kesan banyak orang, karena kondisi

masyarakat di Kelurahan Siduan dengan masyarakat Kelurahan lain di Paguat Pohuwato berbeda dari aspek tingkat pengetahuan dan dari segi sosial budaya mereka. Jadi kami harus sedetail mungkin menjelaskan masalah tersebut. Apalagi pada setiap rapat pertemuan dengan bapak Walikota senantiasa berpesan kepada para Aparat Kelurahan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik supaya dipermudah jangan dipersulit (wawancara, Des. 2019).

Demikian halnya hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan (Ketua LPM) yang pada intinya mengatakan bahwa;

Pada umumnya Aparat Kelurahan Siduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat baik dan tidak menyulitkan, hal ini disebabkan karena prosedur yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Siduan sangat jelas, dan tepat, hal ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan di Kantor Lurah kami (wawancara, Des. 2019).

Kemudian hanya beberapa informan lain yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Kelurahan Siduan cukup sederhana.

Adapun alasan informan mengatakan cukup sederhana yaitu karena terlalu banyak prosedur yang harus dilewati, misalnya pengurusan KTP itu sebaiknya di Kelurahan saja, terlalu jauh antara pemberi keterangan dengan yang menerbitkan KTP. Sebaiknya KTP tidak usah di urus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pohuwato cukup di Kelurahan saja, karena yang mengetahui masalah warganya adalah pihak Kelurahan Siduan (wawancara, Des. 2019)

Hal ini dibenarkan oleh Sekretaris Kelurahan yang menyatakan bahwa ;

Dalam hal pelayanan kami senantiasa memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat, kesederhanaan sudah kami terapkan tetapi kalau masalah pengurusan KTP memang kami mengikuti prosedur/tata cara yang telah di tetapkan oleh pemerintah (Bupati). Hal ini tidak hanya pengurusan KTP saja yang prosedurnya panjang, tetapi ada juga pengurusan yang berhubungan dengan instansi lain seperti, pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ini dalam arti Pelayanan yang kami berikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). (wawancara Des. 2019).

Apabila melihat persentase jawaban informan dan hasil wawancara dengan informan dapat dikatakan bahwa kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan termasuk dalam kategori baik/efektif, karena pegawai Kantor Lurah Siduan dalam melakukan pengurusan, selalu memberikan kesederhanaan dan kemudahan terhadap masyarakat.

b. Keterbukaan Dalam Pemberian Layanan

Pemerintahan saat ini dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai konsekuensi logis dari adanya kepentingan publik, maka pemerintah seharusnya perlu menetapkan kebijakan-kebijakan publik yang mengarah kepada kepuasan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pada tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah yaitu pelayanan di Kelurahan atau Pedesaan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Pemerintah. Kalau tidak ingin mendapat kritikan yang kurang baik dari berbagai kalangan publik yang mendapatkan pelayanan.

Adapun prinsip keterbukaan dalam pemberian layanan yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah suatu tata cara pemberian layanan, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib di informasikan secara terbuka kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan, baik diminta maupun tidak diminta.

Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang efektivitas pelayanan terhadap keterbukaan Aparat di Kelurahan Siduan dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan salah satu informan yakni masyarakat pengguna layanan berikut ini :

Selama ini setahu saya kelurahan selalu memberikan keterbukaan dalam setiap administrasi pemberian layanan, misalnya masalah biaya di kelurahan masyarakat disini sudah tahu ada biaya administrasi dan itu tidak memberatkan kami karena biayanya relatif terjangkau (Wawancara, Des. 2019)

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa informan penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan terhadap masyarakat sangat terbuka. Dengan alasan yang dikemukakan bahwa pembayaran yang harus dikeluarkan sehubungan dengan berbagai pelayanan di Kelurahan adalah sudah sesuai dalam arti bahwa, pegawai dalam hal biaya/tarif pembayaran selalu bersifat terbuka kepada masyarakat.

Hal tersebut senada dengan yang dikatakan salah seorang informan (pengguna layanan) yang pada intinya mengatakan bahwa;

Selama saya berdomisili di Kelurahan Siduan saya, belum pernah mendegar keluhan dari warga tentang cara pemberian layanan yang kurang baik dari warga baik dari, biaya/tarif yang dipungut dalam pengurusan berbagai surat keterangan di Kelurahan Siduan maupun dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan pegawai selalu terbuka kepada masyarakat sebagai penerima layanan (wawancara, Des. 2019)

Kemudian beberapa informan menjawab cukup terbuka, dengan alasan setiap warga masyarakat yang datang berurusan tarifnya tidak sama. Selanjutnya ada juga informan yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan Siduan kurang terbuka, dengan alasan ketika selesai melakukan pengurusan seperti, pengurusan surat pengantar pengurusan KTP di Kelurahan

ketika ditanyakan biayanya berapa yang harus dibayar, dikatakan pula terserah keihlasan Bapak/Ibu. Terkait dengan masalah keterbukaan pelayanan mengenai rincian biaya/tarif yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Menurut salah seorang informan (Lurah) mengatakan bahwa :

Di Kelurahan Siduan selama saya menjabat sebagai Kepala Pemerintahan menyangkut soal pelayanan kepada masyarakat pegawai kami selalu terbuka tentang rincian biaya/tarif yang harus dibayarkan oleh masyarakat yakni tidak dipungut biaya (gratis) (wawancara, Des. 2019).

Jika mengamati pola jawaban informan penelitian dalam di atas dapat disimpulkan bahwa Aparat Kelurahan Siduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berada pada kategori efektivitas yang Sangat baik/efektif, menjawab sangat terbuka.

c. Keadilan Dalam Pelayanan

Keadilan dalam pelayanan merupakan hal yang didambakan oleh setiap warga masyarakat dalam melakukan setiap kegiatan pengurusan surat-surat keterangan dalam setiap organisasi atau instansi dimana pun masyarakat itu berdomisili. Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini dengan keadilan dalam pelayanan adalah cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat siapa yang dilayani.

Selain distribusi yang merata, keadilan dalam pelayanan juga dapat dilihat dari adanya perlakuan yang sama dengan pegawai kepada masyarakat yang dilayani tanpa ada perbedaan dari segi apapun. Artinya perwujudan pelayanan yang baik adalah mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap

kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, apakah masyarakat itu dari golongan atas, menengah ataupun bawah. Maksudnya kalau ada masyarakat yang melakukan pengurusan permohonan layanan itu harus antri secara tertib dan teratur.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan informan mengenai keadilan dalam pelayanan yang diberikan Aparat di Kelurahan Siduan, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan berikut ini :

Saya rasa tidak ada lagi yang mau dikatakan tidak adil karena kelurahan sudah sangat berlaku sama terhadap semua masyarakat disini karena kami juga tidak akan tinggal diam jika kami di perlakukan tidak adil di Kelurahan Siduan sini. Kelurahan Siduan sudah banyak membantu masyarakat disini terutama masalah pelayanan umum sehari-hari (Wawancara ,Des. 2019)

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa informan penelitian mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Siduan sangat adil dalam memberikan pelayanan. Dalam arti mereka (pegawai) di dalam melayani masyarakat semua mendapat perlakuan yang sama, tidak membeda- bedakan yang berhubungan dengan berbagai pelayanan di Kelurahan Siduan.

Kemudian selanjutnya salah seorang masyarakat menambahkan pendapat informan di atas. Adapun hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

Menurut saya cukup adil memberikan pelayanan, dalam arti, meskipun pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan sudah sangat adil di dalam melakukan pelayanan, akan tetapi masih dijumpai adanya pegawai (oknum) yang memberikan pelayanan ekstra kepada orang tertentu, dengan alasan kedekatan atau karena adanya biaya lebih yang diberikan kepada pegawai (wawancara, Des. 2019)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekertaris Lurah Siduan menjelaskan sebagai berikut ini :

Kami selalu mengimbau semua pegawai kami agar menerapkan keadilan seadil-adilnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jika masih ada masyarakat yang mengeluhkan persoalan keadilan kami memang masih berusaha untuk bekerja lebih baik lagi (Wawancara, Des. 2019)

Sedangkan informan yang mengatakan kurang adil di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa orang informan dengan alasan kalau masyarakat yang mempunyai hubungan khusus dengan para pemberi layanan, lebih di utamakan dan dipercepat pengurusannya, padahal ada warga yang lain telah menunggu berjam-jam tetapi tidak dipanggil-panggil juga (tidak dilayani).

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Aparat Kelurahan Siduan kepada masyarakat dalam hal keadilan pelayanan yang melakukan berbagai pengurusan administrasi maupun kepentingan lainnya seperti : pengurusan pengantar pembuatan KTP, pengantar pembuatan kartu keluarga, pengantar surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), dapat dikatakan bahwa secara efektivitas rata-rata berada pada kategori baik/efektif. Oleh karena apabila melihat wawancara informan dari segi kuantitas lebih banyak yang memberikan jawaban sangat adil dalam memberikan pelayanan.

d. Ketepatan Waktu Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan cara seperti ini masyarakat yang memohon pelayanan tidak perlu terus berdiri di depan loket pengurusan, tetapi masyarakat dapat mengikuti arahan/instruksi aparat pemberi layanan atau ketika masyarakat datang ke Kantor Lurah pegawai langsung menyapa untuk keperluan apa ke Kelurahan.

Jadi dimensi ketepatan waktu yang dimaksud dalam pelayanan diukur dari indikator-indikator sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian singkat. Dalam hal ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Siduan kepada masyarakat, dapat dilihat dengan indikator-indikator pengukuran sebagai berikut :

1. Tepat waktu, dalam arti bahwa efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Kelurahan Siduan kepada masyarakat dalam hal ketepatan sasaran dan ketepatan waktu lebih baik yaitu semua urusan pelayanan diselesaikan dalam waktu satu hari kerja.
2. Kurang tepat waktu, dalam artian efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Siduan kepada masyarakat dalam hal ketepatan sasaran dan ketepatan waktu relatif sama (biasa-biasa saja), yaitu semua urusan pelayanan diselesaikan dalam waktu 2 sampai 3 hari kerja.
3. Cukup tepat waktu, dalam artian bahwa efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Siduan kepada masyarakat dalam ketepatan arah/sasaran dan ketepatan waktu yang kurang baik, yaitu semua urusan pelayanan diselesaikan dalam waktu 3 sampai 4 hari kerja.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan informan mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

yang melakukan pelayanan di Kelurahan Siduan, dapat di lihat pada hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat berikut ini :

Ketepatan waktu dalam hal pelayanan masyarakat cukup baik atau tepat, saya melihat kadang dalam pengurusan surat apa saja yang kepengurusannya di lakukan di kelurahan cukup cepat hanya saja jika terjadi antrian memang agak lama selesainya karena semua harus mengantri. Biasanya kami bisa menyelesaikan proses pembuatan surat tersebut paling lama dua hari (Wawancara Des. 2019)

Tanggapan informan pada tabel tersebut di atas, terlihat bahwa informan mengatakan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan Siduan mengatakan tepat waktu. Hal ini karena pegawai di dalam melaksanakan pelayanan masyarakat semua mendapat perlakuan yang sama tidak membedakan sehubungan dengan berbagai pelayanan yang ada di Kelurahan Siduan.

Hal tersebut di dukung dari hasil wawancara dengan salah seorang informan (Lurah Siduan) kepada penulis mengatakan bahwa :

Salah satu visi Pemerintahan Kelurahan Siduan adalah mewujudkan pelayanan yang baik (prima) terhadap masyarakat dengan mengedepankan kepentingan masyarakat secara umum. Salah satu bentuk pelayanan yang baik di Kelurahan Siduan adalah membiasakan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, memperlakukan masyarakat tidak pilih kasih, bersikap sopan santun dan selalu ramah, berpakaian yang rapi dan sopan, menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, bersikap simpati dan bersahabat, serta membantu masyarakat yang dilayani sampai kebutuhannya terpenuhi di Kantor Lurah kami. Begitupun anjuran Bapak Bupati Pohuwato dalam memberikan pelayanan apapun bentuknya kalau bisa dipermudah jangan dipersulit. (wawancara, Des. 2019).

Sedangkan informan yang mengatakan masih mengatakan cukup tepat waktu di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam arti bahwa terkadang masyarakat ingin cepat menyelesaikan pengurusannya, akan tetapi ada sebagian orang aparatur yang menangani masalah pelayanan di Kelurahan tidak

berada di tempat atau belum masuk kantor disebabkan masih ada beberapa tugas lain yang harus dilaksanakan diluar Kantor Lurah Siduan.

Dengan melihat hasil wawancara informan tersebut di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan masyarakat yang diberikan Aparat/Pegawai di Kelurahan Siduan dari aspek ketepatan pelayanan dalam kategori efektif (tepat waktu), oleh karena informan penelitian mengatakan tepat waktu

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

a. Kemampuan Aparat

Salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menjalankan roda organisasi pemerintahan di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna adalah faktor kemampuan aparat.

Kemampuan aparat yang dimaksud terhadap hasil temuan penelitian sebagai faktor yang turut mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Siduan adalah kurangnya kedisiplinan sebagai aparat dalam melaksanakan aturan system kerja sehingga terkadang mereka (aparat) masuk kantor dan pulang kantor tidak tepat waktu sehingga sangat menghambat masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan atau kepentingan lainnya, mereka harus menunggu sampai berjam-jam.

Kemampuan aparat dalam bekerja atau menyelesaikan tugasnya, dapat dilihat dari hasil kinerjanya, dalam arti dalam kinerja aparat sangat menentukan dalam pemberian layanan apakah telah sesuai dengan prosedur/tata cara yang

benar atau bahkan dapat menghambat kinerja lainnya. Hasil akhirnya dapat dilihat apakah pelayanan yang di berikan oleh Aparat Kelurahan Siduan telah memberikan dampak baik kepada masyarakat, tentunya masyarakat pula yang akan merasakan baik dan buruknya system kinerja tersebut.

Kenyataan tersebut sesuai informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang pada intinya mengatakan bahwa;

Aparat Kelurahan Siduan, sikap perhatian serta tindakan mereka dalam memberikan pelayanan sangat mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan kami ketika ke Kelurahan, setiap masyarakat yang datang senantiasa dilayani dengan sebaik-baiknya tanpa membeda-bedakan disertai senyum dan tutur yang baik dalam memberikan pelayanan, hanya saja pegawai yang datang jam pelayanannya nanti di mulai pukul 09.00 atau 10.00 sementara kami ke Kantor Lurah pada pukul 08.00. Jadi menurut kami disiplin kerja pegawai perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan dalam hal ini Bapak Lurah Siduan. (wawancara, Des. 2019).

Dari hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa kemampuan aparat menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanann tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Siduan.

b. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam mempelancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

4.3 Pembahasan

1. Efektivitas Pelaksanaan Tugas Aparat

Tujuan akhir dari pelayanan kepada publik agar dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan supaya dapat meningkatkan efektivitas kerja aparat, baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dapat dicapai, antara lain melalui pelaksanaan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa waktu, tenaga, material maupun dana dalam melaksanakan system kerja guna tercapainya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien.

a. Kualitas Kerja

Adapun yang dimaksud kualitas kerja dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan dalam menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas Aparat Kelurahan Siduan. Utamanya tugas- tugas aparat dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dimana kepuasan merupakan salah satu indikator dalam memberikan pelayanan jasa termasuk dalam organisasi publik.

Pemerintah Kelurahan Siduan dalam hal pelayanan publik melakukan berbagai jenis pelayanan seperti; surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Nikah, Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga,

Keterangan Belum Pernah Nikah, Pengantar Akta Kelahiran, Keterangan Ekonomi Lemah dan Surat Keterangan Berdomisili.

Masalah kualitas kerja dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kelurahan siduan hal ini menurut saya sudah cukup memuaskan, karena saya melihat aparat begitu respon memberikan layanan terhadap apa yang menjadi keperluan masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek pelayanan kepada masyarakat, kebocoran dan pungutan liar dan hasil kerja yang dilakukan oleh para aparat dalam pelaksanaan tugas, seluruhnya berada pada kategori efektif/berkualitas, dalam arti bahwa aparat dalam melakukan aktivitas kantor dan pemberian layanan kepada masyarakat terdapat adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan ukuran waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi.

Meskipun dalam menilai mengenai kuantitas kerja para Aparat di sektor pemerintahan sulit di ukur oleh karena beban kerja aparat yang tidak merata, tidak tetap, namun tidak berarti tidak bisa mengukur masalah kuantitas pada organisasi pemerintahan pada tingkat Kelurahan. Yang dimaksud dengan

kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas aparat/pegawai di Kantor Lurah Siduan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelesaian sejumlah pekerjaan. Maka Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian tugas Aparat dinilai cukup berhasil ditinjau dari aspek kuantitasnya. Artinya bahwa pelaksanaan tugas dari masing-masing aparat dapat terselesaikan dengan baik sesuai beban tugas yang diberikan kepadanya, tanpa ada pekerjaan yang tertunda.

Berkaitan dengan masalah kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas sebagai salah satu indikator dalam menilai efektivitas kerja Aparat pada Kantor Lurah Siduan, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai mempunyai tingkat efektivitas kerja yang tinggi dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan..

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Dalam melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik, telah digambarkan dalam kerangka pikir pada bab terdahulu, antara lain : (a) Kesederhanaan Pelayanan, (b) Keterbukaan Pelayanan, (c) Keadilan Dalam Pelayanan, dan (d) Ketepatan Waktu Pelayanan. Berikut dapat dijelaskan berikut ini :

a. Kesederhanaan dalam pelayanan

Prinsip kesederhanaan yang dimaksud dalam pemberian layanan kepada publik/masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu prinsip kesederhanaan yang mendukung arti bahwa apakah prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan dalam melayani publik oleh aparat/pegawai Kelurahan Siduan,

kepada masyarakat telah dilakukan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan seperti, pengantar pengurusan KTP, pengantar pengurusan Surat keterangan catatan kpolisian (SKCK), keterangan surat nikah, keterangan berdomisili dan keterangan ekonomi lemah, setelah penulis melakukan penelitian bahwa kesederhanaan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Siduan sudah tergolong baik/efektif, karena aparat/pegawai Kantor Lurah Siduan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat kelurahan Siduan senantiasa memberikan layanan yang sederhana dan mudah.

b. Keterbukaan dalam Pemberian Layanan

Pelayanan publik sebagai konsekuensi logis dari adanya kepentingan publik, maka pemerintah seharusnya perlu menetapkan kebijakan-kebijakan publik yang mengarah kepada kepuasan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pada tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah yaitu pelayanan di Kelurahan atau Pedesaan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Pemerintah. Kalau tidak ingin mendapat kritikan yang kurang baik dari berbagai kalangan publik yang mendapatkan pelayanan. Prinsip keterbukaan dalam pemberian layanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu tata cara, rincian, biaya/tarif dan hal hal ini yang berkaitan dengan peoses pelayanan hal ini sangat pentin atau wajib di informasikan secara terbuka kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan hal oleh pihak aparat Kelurahan Siduan sebagai

pemberi layanan sudah berada pada kategori efektivitas yang Sangat baik/efektif, dan sangat terbuka.

c. Keadilan dalam Pelayanan

Kedilan dalam pelayanan oleh pemerintah merupakan hal yang sangat dibuthkan oleh setiap anggota masyarakat yang membutuhkan layanan dari pemerintah terutama layana atas kebutuhan akan pengurusan surat menyurat dimanapun masyarakat itu berada. Maka yang dimaksudkan dengan keadilan dalam pelayanan pada penelitian adalah usaha atas layanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dapat terjangkau dengan tidak memilih memilih mayarakat yang diberikan layanan artinya layanan yang diberikan harus merata. Dan hal ini merupakan wujud dari pelayanan yang baik pula. Terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap indikator keadilan dalam pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya Aparat Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato terhadapa berbagai urusan administrasi seperti urusan pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) hal ini sudah dapat dikatakan efekti/baik dilihat dari indikator keadilan dalam pelayanan.

d. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indkator ketepatan waktu pelayanan adalah merupakan hal yang menetukan efektiftidak suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ini akan berdampak kepada efektif tidaknya kinerja aparat. Ketepatan waktu yang dimaksudkan dalam penelitian adalah ketepatan waktu yang terukur artinya waktu yang dimanfatkan oleh pihak aparat

dalam memberikan setiap layanan adalah waktu yang disesuaikan dengan setiap urusan semisal urusan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) berapa waktu yang digunakan atas urusan tersebut. Terkait dengan ketepatan waktu dalam pemberian layanan oleh aparat kelurahan Siduan kepada masyarakat dapat ditilik melalui indikator pengukuran berikut ini :

- Tepat waktu artinya efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pemberi layanan dalam hal Aparat Pemerintah Kelurahan Siduan Kecamatan paguat Kabupaten Pohuwato telah terpenuhi yaitu sudah tepat waktu karena semua urusan pelayanan sudah baik
- Kurang tepat waktu maksudnya efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan Sidua kepada masyarakat relatif sama artinya semua urusan selesai dalam waktu 1 sampai 2 hari kerja
- Cukup tepat waktu, maksudnya efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat kabupaten Pohuwato kepada masyarakat dalam hal ketepatan arah/sasaran dan ketepatan waktu yang kurang baik, yaitu semua urusan pelayanan diselesaikan dalam waktu lebih dari 2 hari kerja. Dan dengan berdasarkan penjelasan dari infoman melalui wawancara yang dilakukan penulis maka dapat simpulkan bahwa mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat .hal ini sudah efektif artinya sudah tepat waktu.

3. Faktor yang mempengaruhi

Kemampuan aparat, setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta tentunya dalam menjalankan roda organisasinya tentunya tak lepas dari suatu

keinginan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka terkait dengan pencapaian tujuan organisasi tentunya hal yang paling utama adalah faktor kemampuan aparat yang dimiliki oleh setiap aparat yang ada dalam organisasi itu. Kemampuan aparat yang penulis maksudkan dalam hasil penelitian adalah merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yang ada di kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato yakni kurangnya kedisiplinan yang dimiliki oleh aparat kelurahan siduan dalam melaksanakan aturan kedisiplinan yang berlaku sehingga masih ada yang masuk keluar kantor tidak sesuai waktu yang telah ditentukan. dan hal ini berdampak pada terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya masyarakat harus menunggu sampai aparat itu datang dengan waktu yang cukup membosankan.

Kinerja aparat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya menjadi cndrminan dari kemampuan aparat itu sendiri ketika aparat yang bersangkutan mengikuti prosedur dan tata cara yang benar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama mayarakat Kelurahan Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

b Sarana Pelayanan,

Tercapainya suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat yang tak dapat diabaikan adalah sarana penunjang dalam memberikan pelayanan. Sarana yang dimaksudkan adalah sarana peralatan atau perlengkapan, hal ini dalam rangka mempermudah dan memperlancar proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai kemungkinan besar

semua proses pelayanan dapat diselesaikan secara efektif dan sesuai harapan yang diinginkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya terhadap efektivitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi di Kelurahan Siduan Kecamatan paguat Kabupaten pohuwato, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1 Efektivitas pelaksanaan tugas aparat dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Siduan, seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

5.1.2 Faktor - faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Siduan, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato yang perlu disempurnakan untuk menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas aparat dalam

melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato.

5.2 Saran

5.2.1 Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Siduan, dalam hal Bapak Lurah Siduan Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato untuk lebih meningkatkan kedisiplinan bagi para aparat.

5.2.2. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat pada Kantor Lurah Siduan Kecamatan paguat Kabupaten Pohuwato, disarankan kepada bapak Lurah Siduan untuk menyempurnakan sarana pelayanan kantor melalui Kecamatan atau ke Bupati Pohuwato agar masyarakat semakin mudah dan lancar dalam mendapatkan pelayanan dari kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryant, Coralie Dan Lois G. White, 1987, Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang, Jakarta, LP3ES.
- Gibson, James L, John M Ivancuill Dan James H, Donnely Jr. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1, Bumi Aksara, Jakarta.
- G. Consuelo & Sevilla, (1993), Pengantar Metode Penelitian, Edisi Terjemahan, Alimuddin Tuwu, Ui-Press, Jakarta.
- Hidayat, (1995), Konsep Dasar Dan Pengertian Produktivitas Serta Interpretasi Hasil Pengukurannya, Prisma No. 11, Jakarta.
- Jurnal Ilmu Pemerintahan, Edisi Nomor 18 Tahun 2002, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI), Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta.
- Manullang, (1998), Management Personalia Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, (1998), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurdjaman, H. Progo, (2004) Penyelenggaraan Pemerintahan Umum, Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Departeman Dalam Negeri, Jakarta.
- Siagian, S.P., (1995), “Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Singarimbun, Masri Dan Effendi Safian., (1989). Metode Penelitian Survai, Revisi, Ed, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003. Manajemen Jasa, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- The Liang Gie. 200. Administrasi Perkantoran Modern, Edisi Keempat, Liberty, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah
- Wasistiono, Sadu, 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah, Alqaprint, Bandung.

Widodo, Joko, 2001. Good Governance, Telaah Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.

Widjaja, Haw, (2000), Pemerintahan Desa/Marga Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, Suatu Telaah Administrasi Negara, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Yosmardin, (200), Penelitian Evaluasi Kriteria Pemekaran Daerah Otonom, Jurnal Ilmu Perintahan Edisi Nomor 18 Tahun 2002, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia, Jakarta.

_____(2004). Manual Tugas Camat Dan Modul Administrasi Pemerintaan. Kecamatan Dalam Mendukung Penyelenggaraan Pemerintahan, Bimbingan Teknis Kepemimpinan Dalam Negeri, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.