

**IMPLEMENTASI TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN
TELUK LINGGA KECAMATAN
SANGATTA UTARA
KUTAI TIMUR**

Kristhina Ramba

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Tugas dan Fungsi Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Teluk Lingga Kutai Timur dan untuk mendeskripsikan menganalisis faktor penghambat dan pendukung Tugas dan Fungsi Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Teluk Lingga Kutai Timur. Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara *library research* dan *field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden, arsip-arsip dan dokumen yang ada di Kelurahan Teluk Lingga. Sumber Data yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model deskriptif kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pada dasarnya tugas dan fungsi pelayanan yang ada di Kelurahan Teluk Lingga sudah cukup baik, sehingga masyarakat tidak perlu untuk bersusah-susah dalam pengurusan surat-surat permohonan yang ada di Kelurahan Teluk Lingga dan para petugas juga memudahkan masyarakat yang ingin mengurus surat-surat permohonan dengan menempelkan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dalam setiap pengurusan. Dalam penelitian ini penulis menemukan hambatan-hambatan dalam implementasi tugas dan fungsi pelayanan, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Teluk Lingga dan keterbatasan kapasitas sumber daya aparatur dalam hal ini petugas Kelurahan mengenai prosedur pelayanan, fasilitas dan bantuan pelayanan yang masih standar, sehingga program ini menjadi tidak tepat sasaran. Hal tersebut harus secepatnya menjadi perhatian pemerintah agar dalam pelaksanaannya masyarakat lebih terbantu dalam pengurusan pelayanan yang tidak berbelit-belit tersebut, dengan begitu tujuan negara Indonesia pun dapat tercapai yaitu untuk melindungi hak asasi manusia untuk mendapatkan pelayanan baik dan cepat secara merata.

Kata Kunci : *Implementasi Tugas dan Fungsi Pelayanan Administrasi*

Pendahuluan

Sebagaimana tujuan nasional bangsa Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, yaitu tertera pada pembukaan UUD 1945, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 2 ayat 4 bahwa pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintah memiliki hubungan dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah lainnya. maka dari itu agar terciptanya suatu pelayanan yang maksimal diperlukan aparatur yang handal untuk menggerakkan segala kegiatan dalam proses pencapaian tujuan.

Sangatta sebagai salah satu wilayah Kabupaten/Kota di provinsi Kalimantan Timur yang dimekarkan sesuai Perda Kabupaten Kutai Timur pada tanggal 11 november 2005 menjadi 4 Kecamatan yaitu Kecamatan Sangatta Utara, Kecamatan Sangatta Selatan, Kecamatan Teluk Pandan, dan Kecamatan Rantau Pulung. Kecamatan Sangatta Utara memiliki luas wilayah sebesar 7.025,15 Ha yang terdiri dari 4 Desa yaitu Desa Sangatta Utara, Desa Teluk Lingga, Desa Singa Gembara, dan Desa Swarga Bara dengan jumlah penduduk berdasarkan hasil laporan Desa-desanya sampai pada akhir Bulan Desember 2010 sebanyak 78.095 jiwa terdiri dari laki-laki sebanyak 41.674 jiwa dan perempuan 36.421 jiwa. Kehidupan perekonomian masyarakat di Kecamatan Sangatta Utara terdiri dari sektor Pertambangan, Pertanian, Perdagangan, PNS/TNI/POLRI, Nelayan, Pengrajin/Buruh, Pensiunan, dan lain-lain.

Motto Sangatta Utara “BERSEMI” (Bersih, Ramah, Sehat, Mandiri dan Inovatif). Visi “Terselenggaranya pelayanan publik yang akurat, cepat, aktif dan mudah”. Misi Kecamatan Sangatta Utara adalah tertib administrasi di bidang pelayanan dan mewujudkan pelayanan profesional dan kepuasan masyarakat. Kecamatan Sangatta Utara sebagai perangkat daerah melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang meliputi 4 (empat) seksi yang terdiri dari Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, serta Seksi Keamanan dan Ketertiban. Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlumemperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-sehari banyak kita lihat.

Penulis memilih judul ini dengan melihat di lapangan yaitu pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara masih terdapat kekurangan fasilitas seperti komputer dan printer yang ada di Kelurahan tersebut sehingga menghambat pegawai terhadap pekerjaan yang akan dilakukan untuk masyarakat sehingga aktifitas yang akan dilaksanakan oleh pegawai tidak bisa terlaksana dengan baik, tidak adanya ketepatan waktu jam kerja yang dilakukan oleh para pegawai seperti ada beberapa pegawai yang tidak tepat waktu pada jam kerja dan pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan, kurangnya pegawai yang memiliki kualitas kinerja yang baik seperti ada beberapa pegawai Kelurahan Teluk Lingga yang hanya lulusan SMA, sehingga keterbatasannya pegawai yang ada di kelurahan tersebut menyebabkan kurangnya efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh masyarakat tidak terlaksana dengan baik.

Masih banyaknya pegawai yang datang di kantor tidak tepat waktu atau terlambat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif. Selain itu sebagian pegawai juga terlihat keluar kantor sebelum jam kerja selesai untuk keperluan pribadi. Dilandasi dengan moral kerja yang tinggi maka, akan melahirkan kinerja pegawai yang tinggi pula. Faktor lain yang dapat menentukan tingginya kinerja pegawai dalam melakukan tugas dan fungsi adalah peran dari pimpinan unit organisasi dalam mengarahkan, mengawasi, serta memotivasi para bawahannya sehingga pegawai tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

KERANGKA DASAR TEORI

Implementasi

Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul pelaksanaan Dalam Birokrasi Pembangunan mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut : “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”(Setiawan, 2004:39).

Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul Konteks pelaksanaan Berbasis Kurikulum mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut : “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”(Usman, 2002:70).

Tugas

Tugas menurut Wiriadihardja dalam Adhitya (2011:18) adalah sesuatu sasaran yang dinyatakan secara umum yang dibebankan kepada suatu organisasi untuk dicapai dan sebagai landasan untuk menghidupkan fungsi-fungsi penyelenggara kegiatan selanjutnya, sehingga dengan demikian dapat dicapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Yenni dan Salim (1991:1644) tugas merupakan sebuah pekerjaan, kewajiban suatu beban yang diserahkan kepada orang lain untuk diselesaikan/tanggung yang harus dipikul.

Fungsi

Fungsi menurut Wiriadihardja dalam Adhitya (2011:19) adalah sekelompok kegiatan dan usaha satu dengan yang lainnya, dan mempunyai hubungan yang erat untuk mendukung tercapainya pelaksanaan tugas pokok.

Menurut Moekijat (1984:210) mengemukakan bahwa fungsi adalah mendapatkan keterangan, mengkoordinir program-program, memberikan pelayanan, melakukan pengawasan, memberikan ide-ide baru, memberikan advis dan bimbingan kepada kelompok lebih lanjut.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2008:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Administrasi Publik

Chandler & Plano dalam Pasolong (2008:7) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

David H. Rosenbloom dalam Pasolong (2008:8) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi

pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Kelurahan

Menurut A. W. Widjaja (2002:9) kelurahan adalah pemerintahan yang paling bawah yang dikepalai oleh seorang lurah. Kelurahan yang dimaksud dibentuk dengan memperhatikan syarat-syarat, luas wilayah, jumlah penduduk dan syarat-syarat lain yang akan ditentukan lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri.

Menurut Christine S. T. Kansil dalam Adhitya (2011:20) yang dimaksud dengan kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan NKRI.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah merupakan tahapan untuk memberi batasan pengertian suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah:

Implementasi tugas dan fungsi pelayanan administrasi merupakan suatu aktifitas atau usaha-usaha yang wajib dilaksanakan oleh seseorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan yang diperlukan dalam suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif menurut Arikunto (2005:234) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan di lapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kutai Timur.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Implementasi tugas dan fungsi pelayanan administrasi adalah:
A. Kesederhanaan

- B. Kejelasan dan kepastian
 - C. waktu
 - D. Keadilan pelayanan
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung tugas dan fungsi pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer, penulis menggunakan 2 teknik dalam menentukan informan, yaitu :
 - a). *Purposive Sampling*
peneliti menunjuk Lurah sebagai *Key Informan*, karena beliau lah yang mengkoordinir semua kegiatan di Kelurahan.
 - b). *Accidental Sampling*
Peneliti memilih 4 orang pegawai Kelurahan Teluk Lingga, 10 orang masyarakat yang sedang mengurus administrasi pelayanan di Kelurahan sebagai informen.
2. Data Sekunder
Yaitu data yang diperoleh melalui beberapa informasi, antara lain :
 - a). Dokumen-dokumen, mengenai pedoman pelaksanaan Kebijakan Jamkesmas.
 - b). Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai saran dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitiannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini sebagai referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden atau pihak lain yang berwenang guna melengkapi data.
 - c. Penelitian dokumen, yaitu dengan menggunakan data-data atau dokumen pada objek penelitian yang mendukung penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data deskriptif kualitatif dari Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman dalam Tjetjep Rohendi Rohidi (2007:16) yang menyebutkan bahwa analisa data kualitatif terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu Kabupaten pemekaran Kabupaten Kutai, berdasarkan Undang-Undang No. 47 Tahun 1999 dengan ibukotanya adalah Sangatta. Kabupaten Kutai Timur secara geografis terletak pada 115°56'26" Bujur Timur hingga 18°58'19" Bujur Timur & 1°17'1" Lintang Selatan hingga 1°52'39" Lintang Utara dengan wilayah seluas 35.747 km² atau 3.429.260 Ha dan memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Talisayan dan Kecamatan Kelay, Kabupaten Berau
- Sebelah Selatan : Kota Bontang Utara dan Kecamatan Marang Kayu, Kabupaten Kutai Kartanegara
- Sebelah Timur : Selat Makassar dan Laut Sulawesi
- Sebelah Barat : Kecamatan Kembang Janggut, Kecamatan Tabang, Kabupaten Kutai Kartanegara

Keadaan Kelurahan Teluk Lingga

Kelurahan Teluk Lingga terbentuk dari 8 wilayah dusun dan didalam 8 dusun tersebut terdiri dari 46 Rukun Tetangga (RT) semua dusun terletak di daerah dataran rendah atau rata dan semuanya di daerah perkotaan (sangatta) memiliki luas wilayah 2.977 Ha atau 20,97 km² wilayah Kelurahan Teluk Lingga berbatasan dengan :

Sebelah Utara : Kelurahan Singa Gembara

Sebelah Selatan : Kelurahan Sangatta Utara

Sebelah Barat : Taman Nasional Kutai (TNK)

Sebelah Timur : Selat Makasar

Kelurahan Teluk Lingga terletak pada ketinggian 2-50 Meter diatas permukaan laut.

Visi dan Misi Kelurahan Teluk Lingga

Visi dari Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur yaitu “Terwujudnya Kelurahan Teluk Lingga sejahtera, aman, bersih, yang didukung oleh peran aktif masyarakat dan pemerintahan Kelurahan yang baik serta bermartabat”. Sedangkan Misi dari Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur yaitu :

1. Meningkatkan stabilitas keamanan
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lingkungan bersih
3. Meningkatkan pelayanan pemerintahan Kelurahan terhadap masyarakat
4. Memberdayakan lembaga Kelurahan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat
5. Meningkatkan kualitas SDM
6. Mengembangkan sumber-sumber perekonomian masyarakat

Tugas dan Fungsi Kelurahan Teluk Lingga

Kelurahan Teluk Lingga mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota serta mempunyai tugas:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Kantor Kelurahan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas bidang pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan, ketentraman dan ketertiban.
- b. penyelenggaraan tugas bidang pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan, ketentraman dan ketertiban.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan, ketentraman dan ketertiban.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan Kelurahan Teluk Lingga

Tujuan adalah pernyataan-pernyataan tentang hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai visi, melaksanakan misi, memecahkan permasalahan, dan menangani isu strategis pembangunan yang dihadapi. Adapun Tujuan Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur Tahun 2010-2014 sebagai berikut:

1. Masyarakat merasakan lingkungan yang kondusif
2. tercipta keindahan lingkungan Kelurahan
3. Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan dan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas dan terpercaya
4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan Kelurahan
5. Masyarakat mempunyai kapasitas dalam usaha mewujudkan keajahteraan mereka
6. Meningkatkan dan memperluas sumber-sumber perekonomian rakyat dalam rangka meningkatkan pendapatan masyarakat secara berkelanjutan

Sasaran Kelurahan Teluk Lingga

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan, yaitu sesuai yang akan dicapai atau dihasilkan oleh pemerintah Kelurahan dalam jangka satu tahun, enam bulan, triwulan atau hanya dalam jangka waktu satu bulan.

Sasaran meletakkan dasar yang kuat mengendalikan dan memantau kinerja pemerintah Kelurahan. Keberadaan sasaran menjamin keberhasilan pelaksanaan rencana jangka panjang yang bersifat menyeluruh yang berarti menyangkut keseluruhan *stakeholders* Kelurahan. Sasaran harus menggambarkan hasil yang ingin dicapai melalui tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.

Struktur Kelurahan Teluk Lingga

Berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 47 Tahun 2010 tentang tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dan uraian tugas pejabat struktural di lingkungan Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kutai Timur. Secara rinci susunan struktur Kelurahan Teluk Lingga sebagai berikut :

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Seksi tata pemerintahan
4. Seksi pembangunan dan kesejahteraan social
5. Seksi pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan
6. Seksi ketentraman dan ketertiban

Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai Kelurahan teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur pada tahun 2013 memiliki 17 orang pegawai yang terdiri dari 6 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 11 orang Tenaga Staf atau Pegawai tidak tetap. Komposisi jabatan dalam structural pemerintahan Kelurahan Teluk Lingga Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur berdasarkan peraturan daerah adalah 1 orang Lurah, 1 orang Sekertaris, dan 4 orang Kepala Seksi yang masing-masing memiliki anggota 2 sampai 3 orang.

Faktor Penghambat Implementasi Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pelayanan Administrasi

1. Sarana dan prasarana, Dengan minimnya sarana dan prasarana Kelurahan Teluk Lingga ini menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan kepada masyarakat mengeluh karena pelayanan yang kurang optimal, dalam penyaluran kepada masyarakat kurang maksimal. Berdasarkan hal tersebut sering kali masyarakat mengeluh karena pelayanan yang kurang optimal dalam, dan selain itu bantuan kesejahteraan kurang optimal dalam penyaluran kepada masyarakat.
2. Sumber daya manusia, masih kurangnya tingkat disiplin pegawai dan jumlah pegawai kantor kelurahan teluk lingga sehingga menjadi kendala yang ada di kantor kelurahan teluk lingga.

Pembahasan

Implementasi tugas dan fungsi pelayanan masyarakat adalah Kesederhanaan, dalam hal ini pegawai Kelurahan dan Masyarakat di Kelurahan Teluk Lingga bahwa mengenai kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Teluk Lingga memang sudah cukup baik akan tetapi terkadang ada saja masyarakat yang dibuat sulit ketika waktu pelayanan sedang berlangsung, bukan masalah persyaratan atau prosedurnya, akan tetapi masalah pegawai yang susah ditemui karena sedang tidak ada ditempat. Sehingga masyarakat terpaksa harus menunggu kejelasannya. Indikator selanjutnya yaitu kejelasan dan kepastian, tentang kejelasan dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Teluk Lingga dapat dikatakan sudah cukup baik dan jelas, sehingga dapat dipahami oleh masyarakat yang melakukan permohonan pada Kantor Kelurahan Teluk Lingga, hal ini dapat dilihat dari pemberian informasi oleh petugas Kelurahan Teluk Lingga jelas dan tidak berbelit-belit sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Indikator selanjutnya yaitu waktu, dalam tugas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah tepat waktu akan tetapi terkadang saja tidak

tepat waktu dikarenakan banyak hal seperti gangguan teknis pada fasilitas yang rusak atau seperti mati lampu, dan gangguan seperti petugas yang tidak tepat waktu pada jam kerja atau sebelum istirahat para petugas banyak yang keluar ruangan untuk urusan masing-masing.

Indikator yg terakhir yaitu keadilan, mengenai keadilan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan pada dasarnya memang sudah bersifat adil dan sudah menyentuh seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi ada beberapa hal keadilan pelayanan tersebut tidak dapat dilakukan, seperti mengenai ketertiban atau antri dalam pelayanan. Kebiasaan seperti inilah yang perlu untuk diperbaharui dan diperbaiki oleh pihak Kelurahan agar pelayanan yang adil dapat diwujudkan sehingga masyarakat merasa puas dan merasa diperlakukan adil oleh petugas terhadap pelayanan.

Adapun menjadi permasalahannya adalah mengenai masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam jam kerja. Hambatan dalam pengimplementasian tugas dan fungsi pelayanan administrasi ini adalah kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Teluk Lingga dan sumber daya alam (SDM).

PENUTUP

Tugas dan fungsi pelayanan dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan telah berusaha untuk memberiklan pelayanan secara mudah dan cepat, akan tetapi masih diperlukan adanya suatu usaha perbaikan dan peningkatan dalam hal sikap dan etika pelayanan pegawai Kelurahan terhadap masyarakat, dilihat dari kejelasan dan kepastian cukup baik dan jelas, sehingga dapat dipahami oleh masyarakat yang melakukan permohonan pada Kantor Kelurahan Teluk Lingga, hal ini dapat dilihat dari pemberian informasi oleh petugas Kelurahan Teluk Lingga jelas dan tidak berbelit-belit sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Dilihat dari waktu sudah tepat dan cepat, para petugas pelaksana pelayanan pada Kantor Kelurahan Teluk Lingga telah menetapkan standar waktu pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan standar waktu pelayanan tersebut tidak dapat sepenuhnya berjalan, baik itu yang berasal dari petugas pemberi layanan maupun dari masyarakatnya sendiri dan dilihat dari keadilan telah mengupayakan memberikan pelayanan secara adil, akan tetapi masih diperlukan adanya satu pengawasan yang lebih ketat agar keadilan pelayanan tersebut bisa diwujudkan sepenuhnya oleh Petugas Kelurahan tanpa terkecuali.

Faktor penghambat tugas dan fungsi pelayanan di kantor Kelurahan Teluk Lingga adalah sarana dan prasarana, faktor pendukungnya adalah berupa dukungan pemerintah Kota Sangatta dan dukungan masyarakat.

Dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan, masyarakat harus lebih teliti dalam melengkapi persyaratan terhadap pegawai sehingga pegawai bisa memproses berkas tersebut dengan tepat, dilihat dari kejelasan para pegawai Kelurahan Teluk Lingga dapat bertanggung jawab dalam memberikan informasi mengenai kejelasan dalam prosedur pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus proses pelayanan administrasi di Kelurahan Teluk Lingga, dilihat dari waktu seharusnya pegawai dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat waktu sehingga tidak menghambat pekerjaan yang lain dan dilihat dari keadilan bahwa pegawai Kelurahan Teluk Lingga harus mempertahankan sifat adil dalam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas dalam pelayanan administrasi tersebut.

Faktor penghambat dilihat dari sarana dan prasarana bahwa di Kelurahan Teluk Lingga harus menambah Fasilitas yang ada di Kantor sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dilihat dari sumber daya manusia (SDM) Kantor Kelurahan Teluk Lingga harus menambah pegawai yang berkompeten dalam bidang dan tugasnya sehingga pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Teluk Lingga dapat berkualitas dan faktor pendukung dilihat dari dukungan pemerintah Kota Sangatta sebaiknya Kelurahan harus lebih sering melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan skill dan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan serta merekrut pegawai yang berkompeten di bidangnya untuk meringankan beban pekerjaan dan dilihat dari dukungan masyarakat sebaiknya pegawai Kelurahan Teluk Lingga lebih sering melakukan program kerja terhadap masyarakat agar terjalin hubungan yang baik.

Daftar Pustaka

- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001).
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pembinaan.
- Maleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000.
- Milles, Matthew B & A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia IV-Press.
- Moekijat. *Kamus Kepegawaian*. Bandung, 1984.
- P. Siagian, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Negara*. Penerbit Alfabet, Bandung.
- Rose, Adhitya D. 2011. *STUDI TENTANG PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI DI KECAMATAN BONTANG BARAT KOTA BONTANG*. Undergraduate Thesis, Universitas Mulawarman.
- Silalahi, Ulbert. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, dan Dimensi*, Sianr Baru Algensindo. Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M., M.Pd., dkk. 2008. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. 2008. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widjaya, A. W. 2002. *Pemerintah Desa dan Administrasi Desa Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 (Sebuah Tinjauan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yenny dan Peter Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Sinar Grafika, Jakarta. 1991:1644.

Dokumen-dokumen :

- Anonim, *Undang-Undang Dasar 1945*. Penerbit Karya Utama, Surabaya 2004.
-, *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974*. Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 1980.
-, *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999*. Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Sinar Grafika Offset, Jakarta 1999.
-, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999*. Pokok-Pokok Kepegawaian, sSinar Grafika, 2003.
-, *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004*. Tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Citra Utara, Bandung 2004.
-, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Penerbitan dan Percetakan BALAI PUSTAKA, 2007.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005. Tentang Kelurahan