

## KINERJA LURAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG LINGAI KOTA SAMARINDA

Noravita Saputri<sup>1</sup>

### *Abstrak*

Noravita Saputri, Kinerja Lurah dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda. Bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Ida Wahyuni, M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai dan mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini yakni *key informan* adalah Camat Sungai Pinang Kota Samarinda dan *informan* adalah Pegawai/Staf dan masyarakat Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memasuki penelitian (*getting in*), berada dilokasi penelitian (*getting a long*), mengumpulkan data (*longing data*). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis data model interaktif.

Kesimpulan penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja Lurah dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda masih belum maksimal, sebab kinerja lurah dalam tingkat kedisiplinan memenuhi jam kerja masih rendah, kerjasama yang dilakukan Lurah terhadap pegawai/staf kurang maksimal, kurangnya kontribusi dan partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda. Dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda terdapat kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, serta sarana dan prasarana pelayanan yang sudah cukup memadai, walaupun terdapat sedikit hambatan pada kepastian pelaksanaan pelayanan, dikarenakan Lurah sering tidak ada di tempat saat jam pelayanan berlangsung.

***Kata Kunci*** : Kinerja Lurah dan Pelayanan Publik

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: saputrinoravita@yahoo.com

## **Pendahuluan**

Dalam menjalankan otonomi daerah, kepala daerah selaku eksekutif dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri atas Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Tekhnis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Setiap perangkat daerah memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing, sementara fungsi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dilaksanakan oleh Kelurahan.

Kelurahan merupakan perangkat pemerintahan yang paling rendah dan terkecil dalam struktur ketatanegaraan Republik Indonesia, yang mempunyai wewenang dan kekuasaan dari pemerintahan di atasnya yang dipimpin oleh seorang Lurah beserta stafnya yang memegang peranan penting dalam menentukan pembangunan yang sedang dilaksanakan. Kinerja Lurah memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang tercapainya tujuan dari pelayanan publik, dimana pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengacu pada hal tersebut sudah semestinya seorang Lurah dapat memainkan perannya secara optimal sehingga apa yang menjadi tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat diberikan secara maksimal yaitu tata laksana pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat yang sesuai prosedur. Namun pada kenyataannya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun masalah yang dihadapi yaitu dikarenakan kurangnya pengawasan Lurah terhadap pegawai dan staf kelurahan, kurangnya tanggungjawab serta disiplin Lurah terhadap kinerjanya sehingga menjadikan pegawai dan stafnya tidak efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

## ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana kinerja Lurah dalam pelayanan publik pada Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kinerja Lurah dalam pelayanan publik pada Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda?

## ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat pelaksanaan kinerja Lurah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

#### 1. Manfaat Teoritis :

Dari segi teoritis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Administrasi Negara utamanya dalam manajemen pelayanan publik.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur dan bahan masukan bagi Lurah Gunung Lingai Kota Samarinda dalam melaksanakan kinerja terhadap pelayanan publik.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Good Governance***

Istilah “*governance*” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemeritahan. Menurut Dwipayana (2003:45) *good governance* merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena di dalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang pendidikan, pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil merumuskan arti *good governance* yaitu pemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Dengan demikian *good governance* yaitu pengelolaan pemerintahan yang baik dalam mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik.

Adapun Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam UNDP (dalam Sedarmayanti 2004:5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Partisipasi (*Participation*)
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)
6. Berkeadilan (*Equity*)
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
8. Akuntabilitas (*Accountability*)
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

#### ***Kinerja***

Menurut Mangkunegara (2007:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya menurut Widodo (dalam Pasolong, 2007:175), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang sesuai dengan tanggungjawabnya untuk pencapaian hasil yang diharapkan.

Indikator Kinerja Menurut Hasibuan (2005:95) ada beberapa aspek yang dinilai untuk mengetahui indikator dari kinerja yaitu: Kesetiaan, hasil kerja, kedisiplinan, kejujuran, kerjasama, tanggungjawab.

Pengukuran Kinerja yaitu unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) yaitu (Pasolong 2007:183) : Kesetiaan, prestasi kerja, tanggungjawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, kepemimpinan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dikemukakan oleh Pasolong (2007:186-18) sebagai berikut : Kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, keamanan.

### ***Lurah***

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda mengatakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kota Samarinda dalam wilayah kerja Kecamatan. Sedangkan Lurah adalah pimpinan penyelenggaraan urusan pemerintahan di wilayah kerja Kelurahan dalam wilayah kerja Kecamatan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Samarinda.

Lurah mempunyai tugas memimpin, membina, membimbing, pengendalian, pengawasan dan evaluasi serta mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam perumusan dan penyusunan perencanaan pemberian pelayanan umum pemerintahan Kelurahan meliputi kegiatan kesekretariatan, penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, kesejahteraan rakyat, pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum, ekonomi dan pembangunan berdasarkan ruang lingkup tugas dan tanggungjawab yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.

Dari penjelasan dapat disimpulkan penulis yaitu Kepala Kelurahan atau Lurah adalah penyelenggara dan penanggungjawab utama di bidang pemerintah daerah, urusan pemerintah umum termasuk pembinaan ketentraman, pelayanan umum terhadap masyarakat dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kemudian Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah dan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan.

Asas-asas Pelayanan Publik Ibrahim (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau.

Kualitas Pelayanan Publik secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela dkk 2008:6) : Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dimensi Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut (Pasolong 2007:137): kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, sarana dan prasarana pelayanan.

### ***Definisi Konseptual***

Penulis memberikan definisi konseptual dari Kinerja Lurah dalam pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan pengawasan dari pimpinan penyelenggara sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Maka di dalam kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tanggungjawabnya dan hasil pekerjaan seperti yang diharapkan.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha memaparkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi acuan dalam analisis data digunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (2007:20) yang pelaksanaannya memiliki empat proses, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah :

1. Kinerja Lurah, indikatornya yaitu:
  - a. Kedisiplinan
  - b. Kerjasama
  - c. Tanggung jawab
  - d. Hasil Kerja
2. Pelayanan Publik, indikatornya yaitu:
  - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan
  - b. Keterbukaan informasi pelayanan
  - c. Kepastian pelaksanaan pelayanan
  - d. Sarana dan prasarana pelayanan
3. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan kinerja lurah dalam pelayanan publik.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Kelurahan Gunung Lingai merupakan kelurahan hasil pemekaran dari Kelurahan Temindung Permai pada tanggal 6 Juli 2006 dan terdiri dari 23 RT, dan salah satu Kelurahan di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda Kalimantan Timur Indonesia. Dengan jumlah penduduk 9449 Jiwa, terdiri dari 4701 jiwa, penduduk laki-laki dan 4748 jiwa, penduduk wanita. Dengan luas

wilayah ± 432,93 Ha, terletak pada ketinggian 15 meter dari permukaan tanah, Kelurahan yang berjarak 10 Km dari pusat pemerintahan kota Samarinda, dan 20 Km dari pusat pemerintahan provinsi.

### ***Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda***

#### **1. Visi**

Pelayanan yang prima dengan dukungan aparat Kelurahan yang berdedikasi dalam membangun partisipasi masyarakat yang aktif.

#### **2. Misi**

1. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengelola program pembangunan, baik perorangan yang datangnya dari pemerintah maupun yang datangnya dari pelaksana masyarakat.
2. Mengoptimalisasi system dan tata laksana pelayanan yang cepat, ramah, mudah, dan tepat yang sesuai dengan prosedur.
3. Meningkatkan kualitas aparat Kelurahan melalui pembinaan sumberdaya manusia yang loyal, bersemangat untuk meningkatkan pelayanan.
4. Meningkatkan pelayanan dengan system prosedural yang jelas agar masyarakat dapat melaksanakan pembangunan yang ada di wilayah Kelurahan.

### **Hasil Penelitian.**

#### ***1. Kedisiplinan.***

Hasibuan (2005:193) mengatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang melalui wawancara tentang kedisiplinan Lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda belum maksimal masih harus ditingkatkan lagi, karena terkadang Lurah keluar pada saat jam kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang sebelum waktunya. Hal tersebut dapat menghambat berjalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda. Seharusnya dari berbagai masalah tersebut Lurah bisa menyadari bahwa keberhasilan dapat diraih dengan saling bekerjasama dan berpartisipasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan Gunung Lingai dan bisa menjadi teladan bagi pegawai/stafnya untuk mencapai tujuan bersama.

#### ***2. Kerjasama***

Menurut Pasolong (2007:182) kerjasama yaitu kemampuan pegawai untuk kerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kerjasama dalam hal ini dilihat kemampuan Lurah untuk bekerjasama dengan pegawai/staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam pemerintahan merupakan suatu hal

yang harus dilakukan karena apabila seorang aparatur pemerintah kurang tingkat kerjasamanya maka tidak akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Dalam kerjasama memerlukan koordinasi secara maksimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama. Keseimbangan kerjasama antara pegawai/staf dan Lurah yang memiliki hubungan timbal balik, saling menerima pendapat dan keputusan yang diambil guna memperoleh hasil yang positif yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan di kelurahan Gunung Lingai. Berdasarkan hasil wawancara penulis diatas kerjasama Lurah dengan pegawai/staf apat dilihat pada saat Lurah memberikan arahan kepada pegawai/staf dalam menjalankan tugas, selalu bekerjasama untuk menyelesaikan masalah maupun dalam memberikan pelayanan, serta memberikan kesempatan kepada pegawai/staf untuk memberikan masukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kerjasama Lurah dengan pegawai/stafnya sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Tanggungjawab**

Tanggungjawab menurut Hasibuan (2005:95) adalah menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijakannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan, perilaku serta hasil kerja dengan bawahannya. Tanggungjawab Lurah tidak lepas dari kinerja yang akan dilaksanakan, karena dengan adanya pertanggungjawaban maka suatu Kepala Kelurahan mampu memotivasi pegawai/stafnya akan pentingnya suatu partisipasi dalam memberikan pelayanan. Masyarakat yang bersangkutan sebagai objek utama dari sebuah tanggungjawab, Serta sebagai bentuk penilaian khusus terhadap kinerja Lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi tanggungjawab Lurah sebagai kepala kelurahan untuk memenuhi semua keluhan-keluhan masalah pelayanan publik setidaknya Lurah mampu membantu pegawai/staf untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat. Dilihat dari hasil wawancara, tanggungjawab Lurah terhadap masyarakatnya di kelurahan Gunung Lingai ini sudah cukup baik, namun terkadang terdapat adanya hambatan dalam melaksanakan pelayanan, disini Lurah kurang berpartisipasi karena sering meninggalkan tempat kerja pada saat pelayanan berlangsung.

### **4. Hasil kerja**

Menurut Hasibuan (2005:95) hasil kerja yaitu penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya. Dalam kaitannya dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan. Dari kuantitas kerja yang dicapai tersebut Lurah Gunung Lingai mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Setiap kepala daerah dalam sebuah instansi akan terlihat kualitas pekerjaannya ada beberapa segi yaitu segi kerapian kerja dan tingkat ketelitian kerja atau tingkat



kesalahan kerja. Dalam hal kualitas yang dihasilkan oleh Lurah Gunung Lingai Kota Samarinda yang didukung dengan tingkat kemampuan dan pendidikan. Berdasarkan penelitian dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa tingkat hasil kerja yang dicapai selama ini secara kuantitas maupun kualitas masih perlu ditingkatkan lagi karena masih kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya dan kurangnya partisipasi dalam jam kerja, kurangnya kontribusi dan partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, Lurah mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan masyarakatnya.

### **5. Kesederhanaan prosedur pelayanan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa kesederhanaan merupakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Begitu pula halnya dengan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan, kesederhanaan ini mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Hal ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan di Kelurahan Gunung Lingai sudah berjalan baik, tidak mempersulit masyarakat yang meminta pelayanan walaupun terdapat hambatan itu datangnya dari masyarakat itu sendiri, misalnya kurang lengkapnya persyaratan yang diperlukan, tetapi pegawai/staf tetap bisa mengatasi dengan cara memberikan arahan kepada masyarakat tersebut.

### **6. Keterbukaan informasi pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan, dalam pelayanan yang baik adanya keterbukaan informasi pelayanan yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Hal ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Berdasarkan hasil

wawancara maka keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan di Kelurahan Gunung Lingai sudah baik. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan sudah diinformasikan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

### **7. Kepastian pelaksanaan pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan, kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Dalam Prinsip Kepastian pelaksanaan pelayanan mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan dan mengenai biaya/tarif yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa kepastian pelaksanaan pelayanan yang diberikan di Kelurahan Gunung Lingai sudah cukup baik, walaupun terdapat hambatan yang dikarenakan Lurah sering tidak ada ditempat saat jam pelayanan berlangsung. Tetapi pegawai/staf tetap bisa mengatasi dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tersebut.

### **8. Sarana dan prasarana pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan, sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Dilihat dari pernyataan diatas, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Gunung Lingai belum cukup memadai, karena masih belum lengkapnya alat-alat pendukung terlaksananya sebuah pelayanan yang cepat apabila terjadi sesuatu disaat yang tidak terduga seperti pemadaman listrik, dan tidak adanya batas-batas untuk staf yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

### **9. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda**

Adapun faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai adalah masih kurangnya sarana dan prasarana kantor seperti mesin ketik manual dan genset serta masih kurangnya ruang kerja bagi staf yang memberikan pelayanan, ketidakdisiplinan

Lurah dalam memenuhi jam kerja dilihat pada saat datang terlambat dan pulang sebelum waktunya, serta kurangnya partisipasi Lurah pada saat jam kerja yaitu seperti pengawasan yang diberikan Lurah belum maksimal.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

1. Kinerja Lurah dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda masih belum maksimal, sebab kinerja lurah dalam tingkat kedisiplinan memenuhi jam kerja masih rendah, kerjasama yang dilakukan Lurah terhadap pegawai/staf kurang maksimal, kurangnya kontribusi dan partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda. Dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda terdapat kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, serta sarana dan prasarana pelayanan yang sudah cukup memadai, walaupun terdapat sedikit hambatan pada kepastian pelaksanaan pelayanan, dikarenakan Lurah sering tidak ada di tempat saat jam pelayanan berlangsung.
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan kinerja Lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda adalah masih kurangnya sarana dan prasarana kantor, ketidakdisiplinan Lurah dalam memenuhi jam kerja, kurangnya partisipasi Lurah pada saat jam kerja.

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Lurah sebagai pemimpin dapat memberikan keteladanan dan dapat lebih disiplin dengan kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat , serta kehadiran jam kantor, sehingga pegawai/staf dapat mencontoh sikap yang baik dari seorang pemimpin di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
2. Lurah Gunung Lingai seharusnya lebih meningkatkan koordinasi dan evaluasi pengawasannya terhadap pegawai/staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sebaiknya pihak Kelurahan mulai menyediakan genset dan mesin ketik manual karena ada kalanya masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat tetapi terhalang karena adanya pemadaman listrik.

### **Daftar Pustaka**

- Dwipayana. 2003. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Garfindo. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 2007. Terjemahan : Tjetjep Rohendi Rohidi. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia (UI-PRESS). Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nabuko, Achmadi. 2001. *Informan Penelitian*. Mandar Maju. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah*. Mandar Maju. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Membangun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudarhono, Edi. 2001. *Good Governance untuk Daulat Siapa?*. Forum LSM DIY. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Mandar Maju. Bandung.
- Wasistiono, Sadu 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Fokusmedia. Bandung.

**Dokumen-Dokumen:**

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda.