

PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BUDAYA PAMPANG (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)

Grace Novietrianita¹, Aji Ratna Kusuma², Bambang Erawan³

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Pelayanan Publik di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan), apakah pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan publik dengan indikato jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan dan sarana, prasarna dan/fasilitas, serta untuk mengetahui faktor prnghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi peneltian di Kelurahan Budaya Pampang, Kecamatan Samarinda Utara, Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara, dokumentasi, serta melalui data ataupun berkas yang diberikan oleh masyarakat maupun oleh aparat Kantor Kelurahan Budaya Pampang. Narasumber pada penelitian ini ada sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari Lurah Budaya Pampang, Sekretaris Lurah Budaya Pampang, Kepala Seksi Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban, serta Masyarakat yang menerima Pelayanan Administrasi Kependudukan. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian pelayanan publik di Kelurahan Budaya Pampang (studi Pelayanan Administrasi Kependudukan) ini menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian berfungsi sebagai jaminan akan kepastian waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Produk pelayanan berfungsi sebagai penentu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana, prasarana dan/fasilitas berfungsi sebagai penunjang dalam proses pelayanan. Terakhir adalah kompetensi pelaksana yang berfungsi untuk mengetahui kemampuan, pengetahuan, keahlian keterampilan serta pengalamaman yang dimiliki oleh pegawai pelaksana pelayanan. Namun dalam kenyataannya pelayanan publik di Kelurahan Budaya Pampang (studi Pelayanan Administrasi Kependudukan) belum secara maksimal memenuhi standar pelayanan.

Kata Kunci : *Standar pelayanan Publik, Pelayanan Adminitrasi Kependudukan.*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk menentukan tingkat pelayanan di instansi pemerintah dalam mengatur pelayanan publik di instansi pemerintah, yaitu:

- a) Pelayanan publik adalah 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.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Secara teoritis salah satu fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah adalah fungsi sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah harus mampu mengelola fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu

selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

“Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia” (Kurniawan dalam L.P Sinambela 2006:3).

Kehidupan seorang manusia dari lahir bahkan sampai ke liang lahat tidak dapat terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam L.P Sinambela 2006:5).

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan terus diperjuangkan, bahkan telah didemonstrasikan ke dalam kehidupan sehari-hari. Meski demikian harapan masyarakat untuk memperoleh layanan yang sesuai dan memuaskan nampaknya belum dapat terealisasikan. Terutama pelayanan yang dilakukan oleh lembaga publik karena justru isu yang berkembang mengecewakan bahkan menjengkelkan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan)?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan publik di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan)?

Kerangka Dasar Teori

New Public Servicer

J. V Denhardt dan R.B. Denhardt dalam bukunya yang berjudul “*The New Public Service: Serving, not Steering*” (Pasolong 2012:42) memberikan paradigma baru dan menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *New Publik Management* dan beralih pada prinsip “*New Public Service*”. Denhardt memuat ide pokok sebagai berikut :

- a) *Serve Citizen, Not Customers*: Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan, tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara;
- b) *Seek the Public Interest*: Administrasi harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan - pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi pembagian kepentingan dan tanggung jawab;
- c) *Value over entrepreneurship*: kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat

kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

- d) *Think Strategically, Act Democratically*: pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama upaya bersama dan proses - proses kebersamaan;
- e) *Recognized that Accountability is Not simple*: aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai - nilai masyarakat, norma - norma politik, standar - standar profesional dan kepentingan warga;
- f) *Serve Rather than steer*: semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka dari pada berusaha unyuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk - petunjuk baru;
- g) *Value people, not Just Productivity*: organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasi sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Reformasi Pelayanan Publik

Sinambela dalam bukunya menjelaskan bahwa “Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatkan kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan” (Sinambela 2006:25).

Pelayanan Publik merupakan salah satu fokus area perubahan dalam Reformasi Birokrasi karena merupakan area yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik baik di pusat maupun di daerah harus melakukan reformasi. Dimana birokrasi pemerintah diharapkan lebih optimal memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai pihak paling utama yang harus dilayani. Perbaikan pelayanan publik harus dilakukan guna untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Waluyo, 2007:5).

Sejalan dengan pendapat Waluyo diatas, Manullang mendefinisikan “Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan dahulu.” (Manullang dalam Ratminto dan Winarsih 2005:1)

Berdasarkan dua definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, pengawasan serta pengendalian upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisai yang telah ditetapkan dahulu.

Pelayanan

Menurut *American Markting Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (2011:10) mengemukakan definisi pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”

Menurut Lay dalam Kurniawan (2005:4) “Dalam ilmu politik dan administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik, merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.”

Selanjutnya, pandangan yang hampir sama dengan Lay, Kurniawan mendefinisikan dengan lebih jelas bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Kurniawan, 2005:4).

Prinsip-prinsip pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 dimana prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit - belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hak: (a) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian dalam hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasana, seperti prasarana pelayanan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain - lain.

Menurut Hardiyansyah (Hardiyansyah 2011:28) mengatakan bahwa:

“Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.”

Pelayanan Publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (Mukarom dan Laksana 2015:108).

Sejalan dengan hal tersebut, menurut pandangan Albert dan Zamke (Mukarom dan Laksana 2015:110) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik menghasilkan kualitas pelayanan yang publik yang baik pula.”

Sementara itu, dalam buku Pasolong (2014:132) pandangan yang hampir sama juga dikemukakan oleh Fandy Tjipto yang lebih rinci mengemukakan makna dari kualitas pelayanan, beliau mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b) kecocokan pemakaian
- c) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- d) bebas dari kerusakan
- e) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal setiap saat
- f) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Asas-asas Pelayanan Publik

- a) Kepentingan umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b) Kepastian hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Kesamaan hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e) Keprofesionalan
Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f) Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h) Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i) Akuntabilitas
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- k) Ketepatan waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons ada lima indikator pelayanan publik (Laksana dan Mukarom 2015:108), yaitu :

- a) *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;

- c) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d) *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e) *Empati*, yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 8-10 disebutkan: Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Pemerintah Kelurahan

“Pemerintah Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung dibawah Camat, tetapi tidak memiliki hak menyelenggarakan rumah tangganya” (Kansil dalam Hairudin, 2012).

- (1) Kelurahan merupakan perangkat daerah Kota Samarinda yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang ada dalam Wilayah Kota Samarinda.
- (2) Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat.
- (3) Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.
- (4) Syarat-syarat untuk diangkat menjadi lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a) Pangkat/golongan minimal Penata (III/c).
 - b) Masa kerja minimal 10 tahun.
 - c) Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori dan konsep yang dikemukakan diatas, maka penulis memaparkan rumusan definisi konsepsional mengenai penelitian ini, yaitu :

Pelayanan publik di Kelurahan Budaya Pampang (studi pelayanan administrasi kependudukan) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan

oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang di dalamnya terdapat ketentuan standar pelayanan publik yang digunakan sebagai ukuran terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang meliputi waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/fasilitas pelayanan serta kompetensi pelaksana.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penulisan deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara rinci dan dibentuk dengan kata - kata.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka yang menjadi fokus penelitian bagi penulis adalah :

1. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Budaya Pampang (studi pelayanan Administrasi Kependudukan):
 - a) Jangka waktu penyelesaian
 - b) Produk pelayanan
 - c) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
 - d) Kompetensi pelaksana
2. Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Budaya Pampang (studi pelayanan Administrasi Kependudukan).

Sumber dan Jenis Data

Data Primer

- a. *Key Informan* : Lurah Budaya Pampang
- b. *Informan* : Pegawai Kelurahan Budaya Pampang
- c. Masyarakat : Sebagai penerima layanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Budaya Pampang.

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya seperti bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data yang mendukung, misalnya :

- a. Dokumen-dokumen organisasi yang menjadi objek penelitian.
- b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu melakukan penelitian secara langsung di lapangan untuk memperoleh data atau informasi langsung dari responden dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi , yaitu pengumpulandata melalui pengamatan langsung
 - b. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan.
 - c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen, foto-foto dan arsip yang relevan sebagai sumber data.

Teknik Analisis Data

- 1) Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, menganalisis bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip, wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
- 2) Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasikan, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Penyajian data dirancang untuk menyatukan berbagai informasi yang terorganisasi menjadi dapat diterima dalam pola lengkap sehingga analisis dapat melihat apa yang sebagai dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada rangka berikutnya dari analisis dimana penyajian disarankan berguna.
- 3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Menarik kesimpulan/verifikasi, kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari pemulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengelolaannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberian dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang penelitian menyatakan telah melanjutkannya secara induktif.

Hasil Penelitian**Gambaran Umum Kelurahan Budaya Pampang**

Berikut adalah tabel mengenai data pegawai yang ada pada Kantor Kelurahan Budaya Pampang:

Tabel
Daftar Aparat Kelurahan Budaya Pampang
Kecamatan Samarinda Utara

| No | Nama/NIP | Ijazah | Pangkat/ Golongan | Jabatan |
|----|---|--------|------------------------------------|--|
| 1 | Drs. Joni Handoko, MM NIP. 19650312 198703 1 027 | S2 | Pembina (IV/a) | Lurah |
| 2 | Hadriansyah, S.Sos NIP. 19730114 199402 001 | S1 | Penata (III/d) | Sekretaris Lurah |
| 3 | Riadus Solichin, SE NIP. 19821024 200801 1 013 | S1 | Penata Muda Tk. 1 (III/b) | Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban |
| 4 | Ahmad Hani Wibawa, S.Pt NIP. 19700406 200502 1 004 | S1 | Penata (III/c) | Kasi. Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup |
| 5 | Agnes Angin Ding NIP. 19720929 200901 2 001 | S1 | Pengatur (II/c) | Penginventaris Barang |
| 6 | Suci Ponah NIP.19660913 201001 2 001 | SMK | Pengatur (II/b) | Penginventaris Data Kepegawaian |
| 7 | Muhammad Sadli NIPB. 2015.07.01.1725 | | PTTB | Staf Kasi. Kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. |
| 8 | Santi Setyaningsih NIP. | | PTTH | Pengelola Adm. Keuangan |

Sumber: Monografi Kelurahan Budaya Pampang periode Juli-Desember 2017.

Berdasarkan data pada tabel Daftar Aparat Kelurahan Budaya Pampang diatas, dapat diketahui bahwa hampir semua pegawai adalah sarjana, dimana Lurah Budaya Pampang adalah lulusan S2 dan ada 4 (empat) pegawai merupakan lulusan S1 serta satu orang lainnya adalah lulusan SMK.

pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang penulis menggunakan komponen standar pelayanan publik sebagai ukuran dalam menentukan keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang. Dalam hal ini yaitu jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan dan sarana, prasarana dan/fasilitas dan kompetensi pegawai.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan perlu memiliki jangka waktu penyelesaian pelayanan yang jelas dan dibakukan kedalam Standar Operasional Prosedur (SOP) demi memberikan kepastian waktu dalam pelayanan administratif kependudukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang datang merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat. Oleh karena itu, aparat Kelurahan Budaya Pampang telah menetapkan dan mempublikasikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut melalui tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditempel pada dinding depan loket pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diketahui bahwa aparat Kelurahan Budaya Pampang telah membuat SOP dan telah mempublikasikannya kepada masyarakat melalui papan informasi namun tertutupi oleh poster dan informasi lain. Selain itu, masalah yang membuat jangka waktu pelayanan tidak tepat adalah persyaratan administrasi yang dibawa masyarakat belum lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa ketersediaan maupun keadaan sarana, prasarana dan/fasilitas di Kelurahan Budaya Pampang belum cukup memadai. Gedung yang pada saat ini dipergunakan sebagai kantor statusnya masih sewa dan ruangan yang ada belum memadai dan sempit karena tidak tersedianya ruangan khusus bagi masing-masing Seksi beserta Sekretaris Lurah dimana mereka semua disatukan ke dalam satu ruangan yang sempit. Kekurangan yang terdapat di Kantor Kelurahan Budaya Pampang juga terdapat pada tempat parkir yang belum tersedia serta kuangnya ketersediaan komputer dan printer.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Lurah dan staf di Kantor Budaya Pampang serta dengan beberapa masyarakat dapat diketahui bahwa kompetensi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang sudah 80-90% memuaskan masyarakat meskipun masih menerima komplain dari beberapa masyarakat terkait kesalahan dalam blangko yang dihasilkan.

Data hasil wawancara penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Budaya Pampang telah cukup baik dan juga menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun dalam prosesnya terkadang masih ada terjadi kesalahan, namun petugas segera memperbaikinya ketika mengetahui adanya kesalahan pada produk yang dihasilkan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang di dalamnya memuat komponen standar pelayanan pelayanan publik salah satunya adalah produk pelayanan dimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam artian bebas dari kesalahan. Dimana pada kenyataannya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang terkadang masih menerima komplain karena produknya tidak sesuai. Sehingga aparat kelurahan harus mengulang pelayanannya kembali dan memperbaiki kesalahan tersebut.

Jadi penulis simpulkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan oleh aparat Kelurahan Budaya Pampang telah sesuai dengan standar pelayanan dan pegawai sigap dan cepat memperbaiki apabila terjadi kesalahan

Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Budaya Pampang (studi pelayanan Administrasi Kependudukan).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh penulis, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan adalah sarana dan prasana yang masih belum memadai seperti gedung dan ruangan yang kurang. Selain itu hambatan lainnya adalah mengenai sumber daya manusia yang masih sedikit dan kualitasnya yang masih kurang.

PENUTUP

Kesimpulan

penulis menyimpulkan faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Budaya Pampang masih sangat kekurangan staf dimana Kepala Seksi Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban tidak memiliki staf, sehingga pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kepala Seksi Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban merangkap dalam tugas-tugasnya bahkan dibantu oleh Kepala Seksi lainnya serta Sekretaris Lurah.
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Budaya Pampang belum memadai. Masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat pada gedung kantor yang masih sewa dan ruangan yang tidak memadai, kemudian ketersediaan komputer dan printer yang terbatas, serta sarana parkir yang belum tersedia yang mengakibatkan kurang nyaman dalam melaksanakan pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pada bagian ini penulis memberikan saran atau masukan yang diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap

pihak-pihak yang berhubungan dengan proses Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang, diantaranya adalah:

1. Kelurahan Budaya Pampang perlu melakukan pengembangan sarana dan prasana dengan cara membangun gedung sendiri dengan ruangan yang lebih luas dan setiap bagian memiliki ruangan masing-masing. Selain itu diharapkan tersedianya area parkir bagi kendaraan roda dua dan roda empat.
2. Pengadaan maupun pembenahan komputer dan printer yang baik dan memadai di Kantor Kelurahan Budaya Pampang.
3. Pegawai pelaksana administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Budaya Pampang perlu mengikuti latihan jabatan yang sesuai dengan bidang jabatannya yaitu mengenai pelayanan administrasi kependudukan.
4. Penambahan staf paling tidak 1 (satu) orang pada bagian Seksi Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban di Kelurahan Budaya Pampang agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kepala seksi tidak perlu merangkap dalam tugasnya.
5. Kepada masyarakat Kelurahan Budaya Pampang untuk lebih memperhatikan dan melengkapi persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan pada saat akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agnya.2009.*Undang Undang Pelayanan Publik*, Penerbit Asa Mandiri.Jakarta
- Agus, dkk.2009.*Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*.Penerbit Gava Media.Yogyakarta
- Hairuddin.2012.*Studi Pelayanan Publik di Kelurahan Muara Jawa Pesisir Kabupaten Kutai Karta Negara* (skripsi).Samarinda:universitas Mualawarman.
- Hardiyansya.2011.*Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*,Penerbit Gava Media.Yogyakarta
- Ibrahim.2015.*Metodologi Penelitian Kualitatif*,Alfabeta.Bandung
- Kansil.2002.*Pemerintahan Daerah Di Indonesia, Hukum Administrasi Daerah 1903-2001*,Sinar Grafika.Jakarta
- Kurniawan, Agung.2005.*Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Laksana, Muhibudin Wijaya dan Mukarom.2009. *Manajemen Pelayanan Publik*.CV Pustaka Setia.Bandung
- Laksana, Muhibudin Wijaya dan Mukarom.2015.*Manajemen Pelayanan Publik*.CV Pustaka Setia.Bandung