

**STUDI TENTANG KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN TANJUNG PALAS TENGAH  
KABUPATEN BULUNGAN**

**Wempi Feber**

[wempi.feber.unikaltar@gmail.com](mailto:wempi.feber.unikaltar@gmail.com)

Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL, Universitas Kaltara

**ABSTRACT**

To find out the performance of government officials in the implementation of public services at the Tanjung Palas Tengah Sub-district office in Bulungan Regency and to find out the supporting factors and hamper the performance of government officials in implementing public services at the Tanjung Palas Tengah Village Office in Bulungan Regency. Type of qualitative descriptive research. Informants were Head of Village, Secretary of Kelurahan, Head of Government Office, Kasi Kessos and community economy Kasi empowered the community, and Community leaders were two people. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the performance of public services at the Tanjung Palas Tengah Sub-District office in Bulungan Regency has gone well. Productivity Kelurahan employees carry out duties in accordance with their respective duties, and are able to complete tasks in a timely manner in accordance with community demand. The performance shown by the obedience of the kelurahan employees in carrying out their tasks has gone well. Obedience includes obedience to time, kelurahan employee code of ethics, adherence to leadership, and obedience in completing tasks. Employee performance in cooperation is good. Cooperation supports the implementation of good service because it supports each other and shares work according to their duties and functions. Employees are responsible for serving the community. Supporting factors for public service performance at the Tanjung Palas Tengah Village office are the ability of employees to provide good public services. Cooperation with employees, cooperation supports the success of urban village officials in providing good public services. Facilities in Tanjung Palas Tengah Village are adequate, these facilities include office equipment. The inhibiting factor is from the people of Tanjung Palas Tengah Village who lack understanding of the flow / procedure in managing the letter so that it impacts on the results or quality of services that are not completed on time. The obstacles faced by employees in serving the community cannot be separated from inadequate infrastructure. The existing buildings are still small.

**Keywords:** *Performance, Apparatus, Government, Services, Public*

## A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, namun sayangnya pelayanan public pada tingkat kelurahan banyak mendapat sorotan tajam dari pengguna jasa layanan yaitu masyarakat, hal ini disebabkan oleh kurangnya kinerja dari aparat pemerintah kelurahan itu sendiri.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu memikirkan bagaimana mencapai kualitas kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber daya, membuat kebijakan pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Pelayanan publik yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Secara topografi Kelurahan Tanjung Palas Tengah yang berada di Kabupaten Bulungan yang merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara dimana banyaknya aktifitas yang berlangsung baik aktifitas sosial, ekonomi, pemerintahan dan politik dipusatkan di wilayah ini. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Kinerja aparatur pemerintahan tingkat kelurahan dapat diukur dari kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai.

Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula pelanggan harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Penelitian ini menjawab bagaimana kinerja aparatur pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah

Kabupaten Bulungan dan menjawab apa faktor pendukung atau penghambat Kinerja aparatur pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kelurahan Tajung Palas Tengah Kabupaten Bulungan.

## B. TEORI

### 1. Kinerja

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, 2004: 191).

Peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja yang disebutkan oleh *Veithzal Rivai* (2006: 309) yaitu: kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja diukur dengan menggunakan indikator yang terdiri dari :

- a) Produktifitas kerja yang memiliki ukuran pokok di antaranya :
  - 1) *Sikap aparat*, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.
  - 2) *Kemampuan aparat* yang merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara.
  - 3) *Semangat kerja*, yang dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini di tunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas.
- b) Ketaatan aparat secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok yaitu tariff pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan.
- c) Kedisiplinan memiliki ukuran pokok yang harus ada yaitu kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan, dan hasil pelayanan.
- d) Tanggung jawab, tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran dan kewajibannya.
- e) Kerjasama adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersamasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesarbesarnya..

### 2. Kinerja Organisasi Publik

Peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja yang disebutkan oleh *Veithzal Rivai* (2006: 309) yaitu: kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja diukur dengan menggunakan indikator yang terdiri dari :

- a. Produktifitas kerja yang memiliki ukuran pokok di antaranya :
  - 1) *Sikap aparat*, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.

- 2) *Kemampuan aparat* yang merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara.
- 3) *Semangat kerja*, yang dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini di tunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas.
- f) Ketaatan aparat secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok yaitu tariff pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan.
- b. Kedisiplinan memiliki ukuran pokok yang harus ada yaitu kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan, dan hasil pelayanan.
- c. Tanggung jawab, tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran dan kewajibannya.
- d. Kerjasama adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersamasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesarbesarnya.

### 3. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadapsejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut Inu Kencana Syafie (2003: 116) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biaya relatif lebih rendah,
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat,
- c. Mutu yang diberikan relative bagus

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 4. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006: 26) ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- 1) Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 4) Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

b. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarakjauh sangat baik karena factor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya. Layanan tulisan terdiri atas 2 golongan:

- 1) Layanan berupa petunjuk , informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.

c. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70% - 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2) Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

## **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Kotler dalam Supranto (2001) membagi macam -macam jasa/ pelayanan yaitu:

- a. Barang berwujud murni.  
Disini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.
- b. Barang berwujud yang disertai jasa.  
Disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan.
- c. Campuran  
Disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya: restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.
- d. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan.  
Disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang pelengkap. Contoh: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal yang berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.
- e. Jasa Murni  
Disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah jasa menjaga bayi, psikoterapi. Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan public tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian di kantor Kelurahan Tajung Palas Tengah Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. Informan dipilih berdasarkan kriteria sebagai sumber informasi yakni Lurah, Sekretaris kelurahan, Kasi Pemerintahan, Kasi Kessos dan ekonomi masyarakat, Kasi pemberdayaan masyarakat, dan Tokoh masyarakat dua orang. Teknik Pengumpulan Data mengacu pada pendapat Sugiyono (2013: 62) bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Dalam penelitian ini, teknik untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data dijelaskan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013: 91) adalah sebagai berikut:

Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan/*Verifikasi*.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **1. Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah**

Kinerja aparatur pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

###### **a. Produktifitas Kerja**

Pegawai di kantor Kelurahan dalam menjalankan tugas sudah bagus, pegawai dapat menjalankan tugas sesuai dengan tugas masing-masing, dan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan permintaan masyarakat. Hal itu bisa dilihat dari kinerja mereka dalam menjalankan tugas SOP membuat surat pengantar pembuatan KK dan surat pengantar perekaman KTP-E sesuai persyaratan yang berlaku.

Produktifitas dalam menjalankan tugas tersebut ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah. Produktifitas yang dilihat dari kemampuan aparat pemerintahan Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, lainnya).

Produktifitas dalam pelayanan publik tentu membutuhkan kemampuan, seperti yang disampaikan oleh Moenir (2006) bentuk pelayanan umum yaitu mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. Tugas yang diberikan kepada pegawai dalam menjalankan tugas yang dituangkan dalam SOP dapat dikerjakan dengan baik dan dapat melayani masyarakat dengan tepat waktu.

###### **b. Ketaatan Aparat**

Ketaatan pegawai Kelurahan Tanjung Palas Tengah dalam menjalankan tugas salah merupakan satu indikator yang dinilai oleh masyarakat. Ketaatan tersebut mencakup ketaatan waktu dalam memberikan pelayanan berdasarkan SOP, ketaatan terkait dengan kode etik pegawai kelurahan, ketaatan terhadap pimpinan dan yang terpenting yaitu ketaatan dalam menyelesaikan tugas yang diminta oleh masyarakat. Pengalaman masyarakat pada saat mengurus KK dan KTP di Kelurahan Tanjung Palas Tengah, para pegawai taat terhadap peraturan ada, pegawai dapat menyelesaikan tugas mereka dengan tepat waktu, dan tidak pungut biaya ketika berurusan.

Hasil penelitian sesuai dengan pendapat Veithzal Rivai (2006: 309) yaitu: kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Ketaatan aparat secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok yaitu tariff pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan SOP di Kelurahan sangat penting dan itu sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketaatan pegawai tersebut ditunjukkan dengan ketepatan waktu

dalam melayani membuat surat, dan ketaatan waktu yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

### **c. Kerjasama**

Kerja sama pegawai di Kelurahan Tanjung Palas Tengah sangat baik, saling melengkapi dan saling membantu satu dengan yang lainnya dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai melaksanakan SOP saling melengkapi sesuai dengan tugas masing-masing. Ketika ada yang mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas, pegawai yang lainnya turut membantu dan kasih masukan atau saran. Kerja sama dalam pelayanan dilakukan oleh pegawai kelurahan dengan baik. Pembagian tugas berdasarkan SOP sangat dibutuhkan kerja sama karena tugas dan fungsi yang ada sangat banyak. Diantaranya surat pembuatan KK, KTP, surat domisili, surat pernyataan pemilikan tanah, dan surat keterangan tidak mampu.

Kinerja pegawai Kelurahan Tanjung Palas Tengah yang disertai dengan kerja sama yang baik lebih mengoptimalkan misi kelurahan dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan SOP yang ditetapkan. Kerja sama dalam pembagian tugas lebih memudahkan dan kelancaran dalam mengurus administrasi lebih tepat. Pendapat yang sama disampaikan oleh Veithzal Rivai (2006) kerjasama adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersamasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

### **d. Tanggung Jawab**

Selama ini kami berusaha dan selalu bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami berusaha mengerjakan tugas yang diberikan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan atau urusan dari masyarakat”

Pegawai kelurahan berupaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai bertanggung jawab untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain). Oleh karena itu, Pegawai Kelurahan Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik dilakukan dengan cara: 1) Kemudahan dan kelancaran; 2) Mendapatkan pelayanan dengan rama; 3) Mendapatkan pelayanan secara wajar; 4) Mendapatkan perlakuan yang sama; dan 5) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Dari hasil penelitian diperoleh, sesuai dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. Faktor Pendukung Dan Menghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tajung Palas Tengah**

#### **a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan sumberdaya manusia yang bekerja di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sangat baik dan didukung dengan latar belakang pendidikan pegawai dan pengalaman yang dimiliki.

Selain itu, sarana yang memadai mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana sarana yang ada di kantor kelurahan dapat digunakan dengan baik dan sangat mendukung dalam menjalankan pekerjaan di kantor Kelurahan berdasarkan SOP.

Faktor pendukung lainnya yaitu karena kerja sama tim yang baik dan saling membantu satu dengan yang lainnya. Ketika ada pegawai yang mengalami kesulitan, pegawai yang lain dapat membantu.

#### **b. Faktor Penghambat**

Kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Tanjung Palas Tengah yaitu dari masyarakat setempat yang kurang memahami prosedur dalam pembuatan surat. Misalnya pembuatan KK atau KTP, seharusnya masyarakat memberitahukan terlebih dahulu kepada Ketua RT untuk buat surat pengantar. Ada juga masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi pada saat mengurus surat, sehingga mereka harus bolak-balik ketika berurusan di kantor Kelurahan.

Kendala yang dihadapi pegawai dalam melayani masyarakat tidak terlepas dari prasarana yang kurang memadai. Bangunan yang ada saat ini masih kecil, padahal pegawai membutuhkan bangunan yang besar untuk ruang pengarsip dan ruang kantor atau rapat. Selain prasarana yang kurang, kendala yang dihadapi karena masyarakat yang kurang memahami aturan dalam mengurus surat.

Demikian pendapat Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini: Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Prasarana yang sekarang digunakan oleh pegawai Kelurahan Tanjung Palas Tengah dirasakan masih kurang baik karena ukuran bangunan yang kecil. Lura sudah membuat program dan meminta agar pemda memperhatikan bangunan yang ada di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah dapat dikembangkan atau diperbesar. Tetapi sampai sekarang belum ada respon/tanggapan dari Bupati atau pemerintah. Dana yang ada di kelurahan sangat terbatas sehingga tidak cukup merenovasi bangunan.

### **E. PETUTUP**

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan sudah berjalan dengan baik. Produktifitas pegawai Kelurahan menjalankan tugas sesuai dengan tugas masing-masing, dan mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan permintaan masyarakat. Kinerja yang ditunjukkan dengan ketaatan pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas sudah berjalan dengan baik. Ketaatan mencakup ketaatan waktu, kode etik pegawai kelurahan, ketaatan

terhadap pimpinan, dan ketaatan dalam menyelesaikan tugas. Kinerja pegawai dalam kerja sama sudah baik. Kerja sama mendukung terlaksananya pelayanan yang baik karena saling mendukung dan saling membagi pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai sudah bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Faktor pendukung kinerja pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik dengan baik. Kerjasama pegawai, kerja sama mendukung keberhasilan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan publik dengan baik. Sarana di Kelurahan Tanjung Palas Tengah sudah memadai, sarana tersebut mencakup peralatan kantor. Faktor penghambat yaitu dari masyarakat Kelurahan Tanjung Palas Tengah yang kurang memahami alur/prosedur dalam mengurus surat sehingga berdampak pada hasil atau kualitas layanan yang tidak selesai tepat waktu. Kendala yang dihadapi pegawai dalam melayani masyarakat tidak terlepas dari prasarana yang kurang memadai. Bangunan yang ada saat ini masih kecil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Keban, T. Yermias. (2004), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moenir, A.S. (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal, (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ratminto Dan AtikSepti Winarsih. (2007), *Managemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2003), *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.