

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Gunawan, Solihin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Jalan YC Oevang Oeray Nomor 92 Baning Kota Sintang

Email:gunawans3ub@gmail.com

Abstrak: Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang sudah cukup baik namun belum maksimal. Pelayanan tepat waktu, sesuai prosedur, dan waktu kerja sudah melebihi ketentuan yang ada dengan adanya pelayanan mendesak pada Hari Sabtu dan Minggu. Para pegawai telah melakukan pelayanan sesuai tupoksi sesuai jabatan dan fungsinya dengan sopan dan bertanggung jawab tanpa memungut biaya pelayanan. Pelayanan terganggu karena WIFI belum ada dan tanpa genset. Sumberdaya perangkat kelurahan dari segi kuantitas memang masih kurang mencukupi. Sedangkan dari segi kualitas sudah baik tetapi belum maksimal. Kekurangannya terletak pada latar belakang pendidikan para pegawai yang masih banyak lulusan SLTA. Meskipun sudah sesuai tupoksi namun masih kekurangan pegawai yang menguasai IT. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu belum memadai. Peralatan yang berhubungan dengan IT seperti Laptop dan PC spesifikasi-nya sudah ketinggalan. WIFI yang sangat fatal untuk laporan online belum ada. Genset untuk mengantisipasi listrik padam belum ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab Pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur Pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal Pelayanan Publik. pemberian Otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan

pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretaris daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kelurahan Kapuas kiri hulu yang terletak di kecamatan sintang kabupaten sintang ini merupakan wilayah administratif yang sebelumnya bersifat otonom atau berbentuk desa. Perubahan ini merupakan bentuk dari peningkatan status yang diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Sesuai dengan tujuan pembentukan kelurahan yakni untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam kenyataan fungsi

pemerintahan yang seharusnya berjalan dengan baik karena kelurahan merupakan wilayah kerja administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri, akan tetapi yang terjadi di kelurahan Kapuas kiri hulu fungsi pemerintahan kurang berjalan dengan baik terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: 1. Berwujud (*Tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil; 2. Empati (*Emphaty*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; 3. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; 4. koresponsifan (*Responsiveness*), Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap; 5. keyakinan (*Assurance*), dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut: 1. Kinerja (*performance*). 2. Keistimewaan produk (*features*). 3. Reliabilitas/ keterandalan (*reliability*). 4. Kesesuaian (*conformance*). 5. Ketahanan atau daya tahan (*durability*). 6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*). 7. Estetika (*aesthetics*). 8. Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*).

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk

aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Menurut Lupiyoadi (2013:45), Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Menurut Lukman pelayanan adalah “ suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi yang terjadi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto (2005:2) yaitu :Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Poerwadarminta (1995:571), “secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani, Servis/jasa, Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.” Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Thoha (2001:38) “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.” Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* (pemberian kuasa) yang dialami oleh

masyarakat. Menurut Agung Kurniawan (2012:17) “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah: 1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayan KTP, SIM, pajak perizinan, dan keimigrasian. 2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain-lain. 3. Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal. 4. Pelayanan sandang adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah. 5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sisi sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Sumber Daya Manusia atau human resource menurut Flipppo (dalam Budiyono A.H, 2004:18) menyajikan sebuah kerangka dalam memahami pengertian manajemen sumber daya manusia (personalia). Dalam pandangannya “bahwa manajemen personalia dapat dipahami dari dua kategori fungsi yaitu fungsi manajemen dan fungsi oprasioanal”. Fungsi manajemen mengacu pada *planning*, *organizing*, *directing*, *controlling*. Sedangkan fungsi oprasioanal meliputi kegiatan pengadaan tenaga kerja (*peocurement*), pengembangan (*develoment*), kompensasi (*compentsation*), integrasi (*integration*), pemeliharaan (*maintenace*), dan pemutusan hubungan kerja (*suparation*).

Menurut Methis dan Jeckson (dalam Budiyono A.H 2004:25) secara umum peran

manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan tiga peran utama yaitu: a. Peran Administrasi MSDM, Peran administrasi sumber daya manusia lebih ditekankan pada upaya memproses dan menyimpan catatan. Semua aktivitas dalam organisasi dicatat dan dibuatkan data base sehingga pada saat dibutuhkan oleh pihak-pihak tertentu dapat dilaporkan dengan segera. Peran Administratif menjadi sumber daya manusia sehingga tenaga pencatat saja dan tidak memberikan kontribusi sesuai dengan peran yang sebenarnya. b. Peran Oprasional MSDM. Peran oprasional lebih mengacu pada aktivitas-aktivitas penyelenggaraan dan mempersiapkan kebutuhan organisasi terhadap pegawai. Tugas pokok manajemen sumber daya manusia adalah (MSDM) dalam hal ini adalah merencanakan perekrutan, penerimaan lamaran, melakukan seleksi, menyusun anggaran gaji, mengadakan pelatihan dan pembangunan, dan sebagainya. c. Peran Strategi MSDM. Menyadari pentingnya manusia sebagai asset yaang berharga bagi organisasi maka peningkatan peran strategi menjadi suatu keharusan. Menjamin bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang cukup dalam kuaya manusia (MSDM) peran strategis melakukan kondisi SDM untuk jangka waktu yang panjang guna meningkatkan nilai komperatif dalam persaingan usaha.

Menurut Snell dan Bohlander (2010:4) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dan orang-orang yang menjalankannya. Menurut Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (2011:2), manajemen sumber daya manusia adalah kombinasi kebijakan, praktik dan sistem yang mempengaruhi kebiasaan, tingkah laku dan performa karyawan dalam aktivitas berorganisasi. Menurut Sutrisno (2011:47), manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Menurut moenir (2000:119) sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau

pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Berikut adalah fungsi utama sarana dan prasarana, yaitu menurut Daryanto (2018:52): 1. Dapat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu. 2. Dapat meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa. 3. Dapat lebih sederhana atau memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku. 4. Hasil kerja lebih berkualitas serta terjamin. 5. Membuat ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin. 6. Dapat menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan. 7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang menggunakannya.

Menurut Daryanto (2018:44) Perbedaan sarana dan prasarana dapat dilihat dari bentuk, sifat, dan fungsinya. 1. Berdasarkan bentuknya. Berdasarkan definisinya, sarana ditujukan untuk benda-benda yang memiliki ukuran kecil dan dapat dipindahkan. Misalnya buku, meja, kursi dan lain-lain. Sedangkan prasarana umumnya memiliki bentuk yang lebih besar dan menetap di suatu tempat. Contohnya adalah gunung dan ruang kantor; 2. Berdasarkan fungsinya. Sarana sangat penting untuk kelancaran kegiatan karena memang menjadi bagian utama. Prasarana juga penting fungsinya adalah sebagai penunjang kegiatan. Dalam bidang pendidikan misalnya, sarana belajar bertujuan untuk mempermudah penyampaian materi ajar. Sedangkan prasarana belajar merupakan segala peralatan dan benda-benda yang digunakan untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan; 3. Berdasarkan sifatnya. Sarana cenderung bersifat habis pakai, yakni apabila digunakan terus menerus maka jumlahnya akan menyusut. Sedangkan prasarana dapat digunakan berulang kali namun kemampuannya akan berkurang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dan jenis penelitian Deskriptif. Singarimbun, (1989:4) Metode Deskriptif dimaksudkan untuk melakukan pengamatan dan pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini penelitian mengembangkan prinsip dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis.

Menurut Ali (1997:57), “penelitian deskriptif melukiskan secara tepat sifat-sifat suatu individu/keadaan, suatu gejala dan sebagainya yang merupakan objek penelitian”. Menurut Surachmad (1990:140), “Metode deskriptif memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada (actual) dan berusaha mengumpulkan data atau fakta yang kemudian disusun, dijelaskan, dan dianalisa.”

Menurut Nasir (1988:211) “pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut : Pengamatan/Observasi, Wawancara atau interview, dan Studi Dokumentasi Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat alat pengumpulan data berupa Pedoman Wawancara, Panduan Observasi dan untuk memperoleh Dokumentasi digunakan alat bantu fotocopy, HP kamera, printer, dan lain-lain. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan, telah diberikan dan sesuai dengan waktu yang diberikan. Bahkan pada hari Sabtu dan Minggu para aparatur kelurahan siap datang kalau memang dianggap mendesak. Hal senada juga dikatakan oleh Sekretaris Kelurahan Kapuas Kiri Hulu bahwa Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Beliau juga mengatakan pada kasus-kasus tertentu yang sangat mendesak mereka biasanya juga siap melayani di luar hari kerja seperti hari Sabtu dan Hari Minggu.

Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu pelayanan. Para aparatur kelurahan, dalam hal ini yang menangani Administrasi Kependudukan, selalu ditingatkan oleh Lurah maupun Sekretaris Kelurahan agar bisa melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan dengan cepat dan tepat waktu. Beliau menambahkan selama ini mereka selalu siap dan cepat, kalau bisa di bawah 5 menit itu target mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kapuas Kiri Hulu

Sintang sudah melakukannya dengan cepat dan tepat waktu.

Pegawai di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang selalu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Selama beberapa dia mengurus administrasi kependudukan untuk anggota keluarganya pegawai di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang bisa melayani dengan baik, kecuali kalau mereka pas tidak berada di tempat. Namun Sekretaris Kelurahan akan segera menangani dengan menanyakan urusan dan kesulitan yang dihadapi setiap anggota masyarakat yang memerlukan pelayanan. Selain itu Lurah Kapuas Kiri Hulu Sintang juga sering turun tangan dalam melayani masyarakat yang biasanya mengurus administrasi kependudukan. Selama bertanggung jawab pelayanan kepada publik atau masyarakat di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang cukup baik.

Pegawai Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tidak ada yang keluar dari prosedur yang ada. Selama ini sesuai dengan prosedur. Pengawasan juga sering dilakukan oleh Sekretaris Kelurahan agar semua pekerjaan pegawai tidak keluar dari prosedur. Bahkan agar kualitas pengawasan lebih baik, Lurah Kapuas Kiri Hulu Sintang telah menyediakan kotak saran untuk mengetahui kondisi pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh para pegawai kelurahan, terutama yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Salah satu warga Kelurahan Kapuas Kiri Hulu, Dewi juga mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu, semua selama ini sesuai dengan prosedur, tidak ada yang keluar dari prosedur yang ada.

Mengenai biaya pelayanan, beliau mengungkapkan bahwa tidak ada biaya yang diminta kepada warga masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Untuk pelayanan administrasi kependudukan selama ini tidak dipungut biaya. Kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu selama ini tidak dipungut biaya. Hal itu sesuai dengan regulasi yang ada untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar mau mengurus dokumen kependudukan. Selama mengurus dokumen kependudukan di Kantor Lurah Kapuas

Kiri Hulu warga tidak pernah dipungut biaya. Tidak ada penetapan biaya kepengurusan dokumen kependudukan secara resmi dari Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu.

Mengenai sikap para pegawai di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu Sintang dalam pelayanan, para pegawai selalu melayani dengan sopan. Selama ini mereka lebih mengutamakan kesopanan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Lurah Kapuas Kiri Hulu juga menambahkan bahwa para pegawai sudah bekerja sesuai tupoksi, sesuai jabatan dan tuganya masing-masing bahkan dalam pelayanan mengutamakan kesopanan.

Ketika ditanyakan masalah kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah kondisi WIFI yang kurang memadai dalam arti kapasitas maupun kondisi sinyal yang sering gangguan. Hal ini memperlambat respon para pegawai dalam melayani masyarakat. Hambatan lain adalah kalau terjadi listrik padam maka pelayanan menjadi terganggu karena belum ada mesin genset.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang sudah cukup baik namun belum maksimal. Pelayanan tepat waktu, sesuai prosedur, dan waktu kerja sudah melebihi ketentuan yang ada dengan adanya pelayanan mendesak pada Hari Sabtu dan Minggu. Para pegawai telah melakukan pelayanan sesuai tupoksi sesuai jabatan dan fungsinya dengan sopan dan bertanggung jawab tanpa memungut biaya pelayanan. Kendala yang dihadapi adalah kurang memadainya WIFI, tidak ada genset.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya perangkat Kelurahan merupakan faktor penting dalam menunjang pemerintah kelurahan untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pemberdayaan, pembinaan dan pembangunan. Perangkat Kelurahan sebagai unsur pemerintahan harus memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Dengan adanya kompetensi perangkat kelurahan yang baik maka akan menunjang kinerja lurah. Fungsi pemerintahan Kelurahan harus berfokus pada kegiatan-kegiatan dengan pelayanan masyarakat sehingga harus bersinergi dengan masyarakat secara baik. Oleh karena itu, tingkat

kualitas sumberdaya manusia (SDM) menjadi penting bagi Perangkat Kelurahan Kapuas Kiri Hulu .

Tingkat pendidikan perangkat Kelurahan Kapuas Kiri Hulu rata-rata masih berpendidikan SMA/SMU. Hal ini juga dapat mempengaruhi kinerja pemerintahan Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Hal ini terlihat dari lulusan sarjana (S1) hanya 2 orang dan sebagian besar tamatan SMA/ sederajat. Oleh karena itu, dalam hal bekerja tentunya pemerintah kelurahan selalu melakukan bimbingan teknis dan pembinaan kepada pegawainya agar mampu bekerja dengan maksimal. Sehingga Pemerintah

Kelurahan lebih banyak berkoordinasi dengan pihak Pemerintah Kecamatan dalam bimbingan dan pengarahan dalam meningkatkan kinerja Pemerintahan Kelurahan .

Dominasi perangkat Kelurahan rata-rata masih berpendidikan SMA/SMU dan berpendidikan S1/Sarjana. Walaupun dari sisi pendidikan perangkat kelurahan berpendidikan SMA, namun sumberdaya perangkat kelurahan tetap bekerja dengan maksimal dalam melayani masyarakat yang mendapatkan pelayanan sebab menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.1. Komposisi Tingkat Pendidikan Perangkat Kelurahan Kapuas Kiri Hulu 2021

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Abdul Syukur	Sarjana (S2)	Lurah
2	G Bambang Is	SMA	Sekretaris Kelurahan
3	Sabirin	SMA	Kasi Kesejahteraan
4	M. H. Syuhanda	SMA	Kasi Ekonomi dan Pembangunan
5	Arsamsi	Sarjana (S1)	Kasi Trantib dan Pelayanan Umum
6	Edi Suhaimi	SMA	Fungsional Umum
7	Agus Nilayati	SMA	Fungsional Umum
8	Elya Wahyuni	SMP	Fungsional Umum

Sumber : Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu 2022

Selanjutnya kinerja perangkat Kelurahan selama ini bekerja sudah maksimal walaupun masih ada kekurangan serta kendala. Oleh karena itu, sumberdaya perangkat kelurahan dalam hal bekerja banyak melakukan komunikasi dengan perangkat lain dalam bekerjasama untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat seperti keluhan tentang persyaratan-persyaratan dalam melengkapi administrasi yang belum lengkap ataupun pelayanan sosial lainnya. Pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan tentunya bukan hanya dikerjakan oleh Lurah namun didukung oleh perangkat Kelurahan yang lain dalam rangka menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Perangkat Kelurahan memiliki peran penting juga dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pelaksanaan pembangunan kelurahan. Oleh karena itu, sumberdaya aparatur kelurahan tentunya akan menjadi unsur terpenting dalam menggerakkan maupun pelaksanaan pembangunan bersama sehingga pelaksanaan program-program pemerintah kelurahan dapat berjalan dengan baik.

Secara sumber daya manusia masih kurang. Dengan melihat kondisi perangkat kelurahan yang masih kurang diharapkan kedepan ditambahkan lagi sumberdaya aparatur agar dapat membantu dan menunjang kinerja pemerintah kelurahan yang lebih optimal. Dalam hal dukungan sumberdaya aparatur, Penambahan aparatur penting dalam rangka mendukung kinerja Pemerintah Kelurahan Kapuas Kiri Hulu. Sehingga diharapkan pembinaan aparatur Kelurahan dalam menciptakan aparatur yang mampu memahami pekerjaan yang baik seperti tugas dan fungsi aparatur Kelurahan dalam menyiapkan administrasi Kelurahan maupun pelayanan kepada masyarakat. Sumberdaya aparatur kelurahan menjadi penggerak utama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan guna mewujudkan tata kelola pemerintah kelurahan yang efektif. Oleh karena itu, keberadaan pemerintahan merupakan tujuan utama dalam melakukan berbagai kegiatan dan melayani masyarakat serta dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi pemerintahan.

Sumberdaya perangkat Kelurahan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan harus secara efektif. Peningkatan kualitas perangkat Kelurahan juga sangat penting sehingga harus dilakukan pembinaan baik melalui bimbingan teknis dan rapat kerja yang dilakukan setiap tahun. Dengan adanya Bimbingan teknis dan rapat kerja ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan sumberdaya perangkat Kelurahan terutama berkaitan dengan tata kelola administrasi Kelurahan.

Sumberdaya aparatur Kelurahan masih membutuhkan pembinaan dan bimbingan yang optimal dalam rangka melaksanakan tugas-tugas serta program-program Pemerintahan Kelurahan. Dengan adanya perangkat Kelurahan yang berkualitas tentunya dapat meningkatkan kinerja pemerintah kelurahan Kapuas Kiri Hulu. Hasil wawancara dengan Sekretaris dijelaskan bahwa sumberdaya aparatur merupakan potensi yang harus dimaksimalkan dengan baik agar tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dan mampu menjadi pelayan masyarakat yang baik kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan dapat berjalan dengan efektif.

Dari aspek sumberdaya perangkat kelurahan masih kurang sehingga untuk memenuhi hal tersebut maka harus perlu ditambahkan perangkat kelurahan. Kemudian dari aspek pelayanan, perangkat kelurahan sudah bekerja dengan maksimal. Walaupun dari sisi jumlah perangkatnya masih sedikit, akan tetapi tugas dan fungsi untuk memenuhi pelayanan ataupun melaksanakan tugas-tugas yang lain sudah baik. Berkaitan dengan sumberdaya manusia, sumberdaya fisik kantor Kelurahan juga harus memadai karena sangat menunjang pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian, sumberdaya perangkat aparatur kelurahan menjadi modal penting untuk pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan kelurahan yang secara bersama-sama dengan masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Untuk ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah dimiliki oleh pemerintah Kelurahan Kapuas Kiri Hulu saat ini belum memadai karena sarana yang sudah ada tidak lagi memungkinkan dan merupakan sarana dan prasarana dari

inventaris beberapa tahun lalu. Adapaun sarana dan prasarana tersebut seperti meja dan kursi pada setiap bagian urusan ada yang tidak efektif digunakan tetapi masih dimanfaatkan untuk sementara. Penyelenggaraan pengadaan sarana dan prasarana setiap tahunnya sudah dianggarkan namun dilakukan secara bertahap karena keterbatasan dananya. Sedangkan yang diprioritaskan untuk saat ini yaitu perbaikan ruangan untuk pelayanan dan peningkatan sarana penunjang lainnya yang masih belum dimiliki seperti printer dan perangkat komputerisasi. Secara keseluruhan ketersediaan sarana masih menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan yang maksimal terlebih lagi pada masa-masa yang akan datang dengan sistem yang semakin canggih dan tuntutan akan dunia kerja yang semakin kompleks.

Dalam rangka menggerakkan sistem pelayanan yang tetap maksimal menuju pada pelayanan prima diakuinya bahwa penunjang dalam bentuk sarana-dan prasarana sangat mutlak diperlukan, mengingat Kelurahan Kapuas Kiri Hulu merupakan salah satu desa yang berada di dalam kota Kecamatan Sintang jadi akan semakin memiliki kompleksitas pelayanan nantinya. Untuk melengkapinya ketersediaan tersebut tentunya harus melalui mekanisme yang telah diatur, dan dengan komposisi perencanaan sarana lainnya juga harus seimbang. Perbaikan dan penambahan fasilitas gedung dan ruangan sudah dapat dilaksanakan dan pada masa -masa yang akan datang akan direncanakan penambahan fasilitas kerja.

Selama ini fasilitas pada dasarnya harus terus ditingkatkan dan harus di perbaharui, yang telah ada dapat dimanfaatkan namun cenderung masih kekurangan. Dengan keterbatasan tersebut tentunya diharapkan tidak berdampak pada pelayanan akan tetapi jika sarana dan prasarana tersebut sangat diperlukan tentunya akan berdampak walaupun tidak secara langsung terutama bagi kenyamanan dan kelancaran bekerja. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu dalam melaksanakan pelayanan masih menggunakan sarana yang sudah ada dan untuk meningkatkannya pada sarana dan prasarana yang lebih baik dilakukan secara bertahap dan dengan prioritas tertentu seperti ruangan dan gedung serta fasilitas bekerja.

Lebih lanjut berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian terlihat beberapa ruangan yang digunakan dalam pelayanan belum mengalami perbaikan dan ada juga yang sedang dalam perbaikan atau renovasi. Selain itu dalam hasil observasi terlihat ada beberapa peralatan kantor yang tidak layak digunakan seperti meja dan kursi serta belum lengkapnya seluruh media penunjang pada setiap ruangan. Hasil observasi juga menemukan dan terlihat bahwa petugas sesekali mengalami kesulitan dalam mencari data-data yang sebelumnya pada tumpukan arsip dalam ruangan. Sedangkan kegiatan-kegiatan desa yang rutin dilaksanakan masih menggunakan fasilitas kerja, seperti kegiatan rapat yang belum memiliki fasilitas kursi dan meja sendiri dalam ruangnya. Hasil observasi terlihat juga bahwa belum adanya ruang

khusus untuk menampung penyimpanan arsip-arsip manual yang selama ini menjadi dokumen resmi pemerintah desa.

Pelayanan pada masyarakat dapat berjalan dengan lebih baik dan lebih efektif jika didukung oleh fasilitas kerja yang memadai dan dalam suatu suasana ruangan yang relatif nyaman dan rapi serta dapat tertata dengan baik. Kenyataan ini juga akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diberikan karena belum menunjukkan adanya perbaikan secara signifikan. Pola pengembangan penataan kantor yang berdimensi pelayanan tentunya memiliki pengaruh pada setiap pelayanan didalamnya dan pelaksana tugas yang menjalankannya. Berikut adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang.

Tabel 2. Sarana dan Prasarana Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu

NO	BARANG	BAIK	RUSAK	JUMLAH
1	Meja	7		7
2	Kursi	16	0	16
3	Komputer	3	1	4
4	Lemari	7	3	10
5	Laptop	5	1	6
6	Sepeda Motor	2		2
7	Telivisi	1	0	1
8	Printer	3		3
9	WIFI	1		1

Sumber : Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu 2022

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah meja ada 7, kursi 16, komputer 4 tetapi rusak 1 buah, lemari hanya 7 buah dalam keadaan baik, laptop hanya 5 yang kondisi baik, sepeda motor ada 2 buah, televisi ada 1 set, printer ada 3 buah dan WIFI ada satu. Menurut Lurah Kapuas Kiri Hulu bahwa yang perlu ditingkatkan demi pelayanan yang maksimal adalah pergantian peralatan yang berhubungan dengan IT. Laptop dan komputer perlu diganti dengan spesifikasi yang lebih memadai sesuai perkembangan zaman. Juga WIFI yang belum. Kebanyakan laporan sekarang menggunakan internet. Kendala yang dihadapi

adalah belum adanya anggaran untuk memperbaharui sarana dan prasarana yang ada di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu.

Dari kenyataan tersebut dapat di analisis bahwa terdapat hubungan yang sangat erat kaitannya unsur yang satu dengan yang lainnya yaitu antara ketersediaan sarana dan fasilitas dengan semangat kerja dalam aparaturnya pelaksana pelayanan. Ketersediaan sarana dan kondisi kerja yang baik dengan demikian akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi serta kepuasan dalam bekerja. Konsepsi tersebut menunjukkan bahwa daya dukung lingkungan kantor dan lingkungan

kerja turu menentukan prestasi bagi setiap orang yang ada didalamnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa: 1. kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang sudah cukup baik namun belum maksimal. Pelayanan tepat waktu, sesuai prosedur, dan waktu kerja sudah melebihi ketentuanyang ada dengan adanya pelayanan mendesak pada Hari Sabtu dan Minggu. Para pegawai telah melakukan pelayanan sesuai tupoksi sesuai jabatan dan fungsinya dengan sopan dan bertanggung jawab tanpa memungut biaya pelayanan. Pelayanan terganggu karena WIFI yang belum terpasang dan tidak adanya genset. 2. Sumberdaya perangkat kelurahan masih kurang dari segi kuantitas memang masih kurang mencukupi. Sedangkan dari segi kualitas sudah baik tetapi belum maksimal. Kekurangannya terletak pada latar belakang pendidikan para pegawai yang masih banyak lulusan SLTA. Meskipun sudah sesuai tupoksi namun masih kekurangan pegawai yang menguasai IT. 3. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Lurah Kapuas Kiri Hulu belum memadai. Peralatan yang berhubungan dengan IT seperti Laptop dan PC spek-nya sudah ketinggalan. WIFI yang sangat fatal diperlukan belum ada terpasang.. Genset untuk mengantisipasi listrik padam belum ada. Penulis menyarankan: 1. Agar kualitas pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi dengan dukungan perangkat IT yang lebih memadai dan *update* sesuai kebutuhan pelayanan serta WIFI. 2. Perlu adanya peningkatan kualitas SDM dengan memberi kesempatan mendapatkan pendidikan formal yang lebih tinggi dan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan perkembangan Teknologi dan Informasi. 3. Perlu adanya penambahan fasilitas dan *update* peralatan yang berhubungan dengan IT.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, M. 1997. *Pengantar Penelitian*. Bandung: Angkasa
Bohlander, George., and Snell, Scott. (2010). *Principles of Human Resource Management*, 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning
Budiyono.A.H 2004. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BBFE

Daryanto. 2018. *Media Pembelajaran*. Bandung Satu Nusa
Kurniawan, Agung. 2012. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Jakarta,
Lupiyaodi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat
Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
Nasir, M. 1988. *Metode Penelitian* Jakarta : Ghalia
Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck., Barry Gerhart and Patrick M. Wright. 2011. *Fundamentals of Human Resource Management*. New York:McGraw Hill.
Poerwadarminta. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta
Surachmad, Winarno. 1990. *Dasar dan Teknik Research*. CV Tarsito, Bandung
Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
Thoha, Mitfa. 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Rajawali.
Tjiptono dan Chandra. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Dewi

Peraturan Perundang-Undangan :

Negara Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*
Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
Negara Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*
Negara Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Perilaku Kerja*
Negara Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kelurahan, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Kelurahan*,