

# KEPEMIMPINAN LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PASIE NAN TIGO

Wais Alqorni<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>2</sup>Corresponding author: balaimansiang05@gmail.com

## ABSTRACT

*This research raises about lurah leadership in improving public services aimed at find out how the leadership of the Lurah in improving public services, the inhibiting factors, and the efforts made by the Lurah in overcoming the inhibiting factors of public services. The research method used is descriptive method with an inductive approach, with data collection techniques by means of interviews, observation, and documentation. The results of this study show that public services have not gone well, because there are still many people who do not know about public services. In his leadership, the Lurah uses several techniques, namely the technique of maturation / preparation of followers, Human Relation Technique, Technique of being an Example, Communication System Usage Techniques, the Technique of Providing Facilities. In the implementation there are still found to be inhibiting factors, To overcome these obstacles, the Lurah made several efforts including improving the quality of RT / RW institutions, adding facilities and infrastructure, increasing community participation, and increasing the number of employees.*

**Keywords:** Leadership, Public Service

## ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat tentang kepemimpinan lurah dalam meningkatkan pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan Lurah dalam mengatasi faktor penghambat pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan induktif, dan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum berjalan dengan baik, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan publik. Dalam kepemimpinannya Lurah menggunakan beberapa teknik yaitu Teknik Pematangan/Penyiapan Pengikut, Teknik Human Relation, Teknik Menjadi Teladan, Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah, Teknik Penggunaan Sistem Komunikasi yang cocok, Teknik Penyediaan Fasilitas. Dalam pelaksanaan pelayanan publik masih ditemui adanya faktor-faktor penghambat. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut Lurah melakukan beberapa upaya diantaranya meningkatkan kualitas lembaga RT/RW, penambahan sarana dan prasarana, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan menambah jumlah pegawai.

**Kata kunci:** Kepemimpinan, Pelayanan Publik

## Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik serta untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan negara diperlukan

peran serta dari aparatur pemerintah baik pusat dan daerah. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menghadirkan aparatur pemerintah yang

berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan dapat menampung aspirasi dari masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan pelanggan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik, prima, dan bertanggung jawab sangatlah di dambakan oleh masyarakat, agar semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sehingga tercapai kesejahteraan.

Kepemimpinan adalah Aktivitas untuk memengaruhi perilaku orang lain agar supaya mereka mau di arahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini tersirat bahwa kepemimpinan merupakan salah masalah sosial yang di dalamnya terjadi Interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik dengan cara memengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengoordinasi.

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dibutuhkan sosok pemimpin yang berkompeten agar terwujudnya pemerintahan yang *good governance* baik di pemerintahan pusat maupun

kelurahan. Kelurahan merupakan lingkup pemerintahan mikro yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan tetap berada dalam pengawasan kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 pasal 52 menyatakan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat. Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

Masih kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh lurah menimbulkan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal itu terjadi karena masyarakat yang kurang mengerti akan pentingnya pelayanan publik dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan ketidakpuasannya dalam pelayanan public serta kurang optimalnya lurah dalam menjalankan pelayanan public dan banyaknya hal yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan publik sehingga tidak terwujudnya pelayanan publik yang baik untuk menciptakan keberhasilan dalam mewujudkan *good government*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepemimpinan Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik, untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik.

## Kajian Teori

Kepemimpinan itu merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seorang pemimpin, yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal maupun faktor eksternal. Menurut Siagian (2003:47)

fungsi-fungsi kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin selaku penentu arah yang akan ditempuh dalam usaha pencapaian tujuan,
2. Wakil dan juru bicara organisasi dalam hubungan dengan pihak-pihak di luar organisasi,
3. Pemimpin selaku komunikator yang efektif,
4. Mediator yang andal, khususnya dalam hubungan ke dalam, terutama dalam menangani situasi konflik,
5. Pemimpin selaku integrator yang efektif, rasional, obyektif dan netral.

Teknik kepemimpinan menurut pendapat Pamudji (1985:114), adalah "Suatu cara yang merupakan pola tetap untuk memengaruhi orang-orang agar mau bergerak ke arah yang diinginkan oleh si pemimpin". Adapun teknik-teknik kepemimpinan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Pematangan/penyiapan pengikut. Teknik ini dilakukan dengan mengadakan penerangan yaitu dengan memberikan keterangan yang jelas dan benar kepada orang-orang sehingga mereka memperoleh pengertian yang jelas dan mendalam mengenai hal yang dimaksudkan, kemudian tertarik dan timbul pikiran untuk mengikuti pemimpin.
2. Teknik *Human Relation*. Teknik ini merupakan proses atau rangkaian kegiatan memotivasi orang yaitu keseluruhan proses pemberian motif agar orang mau bergerak.
3. Teknik Menjadi Teladan. Seorang pemimpin harus dapat memberi contoh atau teladan bagi mereka yang dipimpinya dengan memberi contoh kepada orang-orang sehingga mereka dapat melihat sendiri dan percaya akan

kebenaran ucapan-ucapan dan tingkah laku pemimpin.

4. Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah. Teknik persuasi atau ajakan menunjukkan pada suasana dimana antara kedudukan pemimpin dan pengikut tidak terdapat batasan-batasan yang jelas sehingga pemimpin tidak dapat menggunakan kekuatan dan kekuasaan
5. Teknik Menggunakan Sistem Komunikasi yang Cocok. Maksud dari teknik ini adalah komunikasi, yang berarti menyampaikan suatu maksud kepada pihak lain dalam rangka penerangan, persuasi dan perintah yang penting. Dalam artian bahwa maksud itu diterima oleh si penerima sama dengan maksud si pengirim.
6. Teknik Penyediaan Fasilitas-Fasilitas. Apabila sekelompok orang sudah siap mengikuti ajakan si pemimpin, maka orang-orang tersebut harus diberi fasilitas-fasilitas atau kemudahan-kemudahan, fasilitas-fasilitas yang dimaksud adalah kecakapan, uang, perlengkapan dan tempat kerja, waktu.

Kurniawan (2005:4) pelayanan publik diartikan, "Pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Menurut Sinambela (2006:6) untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang mengacu pada prinsip transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban,

Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan Perlakuan/Tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat mempunyai hak :

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
4. Mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan kebutuhan.
5. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman.
7. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 52 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah menyebutkan bahwa :

1. Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat.
2. Kelurahan dibentuk dengan Perda kabupaten/kota berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
3. Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah selaku

perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

4. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas membantu camat dalam:
  - a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
  - b. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
  - c. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
  - d. Memelihara ketenteraman dan ketertiban umum;
  - e. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan
  - g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian Diantar Ke alamat. Pasal I ayat (13) menyebutkan bahwa, Surat keterangan kematian adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh kelurahan sebagai dokumen keluaran (*output*) tahap I dari proses pelaporan kematian untuk warga negara Indonesia. Ayat (14) juga menjelaskan bahwa, Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian diantar ke alamat (*delivery service*) adalah pemberian pelayanan publik plus Surat keterangan Kematian yang diantarkan ke alamat oleh petugas kelurahan setelah dokumen surat keterangan kematian diterbitkan oleh lurah.

Pasal 3 ayat (1) dan (2) menyebutkan tujuan dari pelayanan publik plus surat keterangan kematian diantar ke alamat ini adalah :

1. Memberikan pelayanan publik plus surat keterangan kematian pada masyarakat.

2. Mengoptimalkan fungsi lembaga RT dan RW yang dibentuk masyarakat sebagai perpanjangan tangan pemerintah.

Pasal 4 menjelaskan tentang prosedur dari penerbitan surat keterangan kematian di kantor kelurahan :

1. Pengurus RT melaporkan ke kelurahan atas peristiwa kematian yang terjadi di lingkungannya, dengan melampirkan data atau dokumen pendukung administrasi kependudukan dari masyarakat yang mengalami peristiwa kematian.
2. Petugas registrasi mengisi dan membuat draft surat keterangan kematian berdasarkan data atau dokumen yang disampaikan oleh pengurus RT.
3. Dalam hal draft surat keterangan kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah lengkap diisi Lurah berkewajiban menandatangani surat keterangan kematian.

Pasal 5 menjelaskan tentang cara pengantaran surat keterangan kematian ke alamat yaitu :

1. Kasi pemerintahan memberikan pelayanan publik plus dengan mengantarkan dokumen surat keterangan kematian yang telah ditandatangani oleh lurah ke alamat warga yang mengalami peristiwa kematian.
2. Ahli waris membubuhkan tanda tangan pada foto copy surat keterangan kematian sebagai bukti penerimaan surat keterangan kematian.

Pada pasal 6 menjelaskan bagaimana pengendalian dan pelaporan dari pelayanan publik plus surat keterangan kematian diantar ke alamat, yaitu :

1. Lurah wajib melaporkan peristiwa kematian kepada camat melalui petugas

kecamatan dengan melampirkan surat keterangan kematian yang telah diterbitkan.

2. Camat wajib melaporkan peristiwa kematian kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Berdasarkan tanda terima sebagaimana dimaksud pada ayat (2) petugas kelurahan mencatat penerimaan pada buku kendali.

## Metode

Kegiatan penelitian ini diterapkan penulisan kualitatif melalui metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penulisan terhadap subjek maupun objek penulisan sehingga dapat diperoleh data atau keterangan serta informasi yang jelas tentang hal yang diteliti.

2. Wawancara.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk menggali informasi dari informan secara mendalam dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (paduan wawancara)

3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah suatu cara mendapatkan informasi dengan mengumpulkan data dan mempelajari dokumen resmi, catatan, surat-surat dan bagiannya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan tahap-tahap sebagai berikut yaitu menurut Miles and Hiberman (1984) dalam sugiyono (2014:334-343) :

1. Reduksi Data.

Sugiyono (2014:336) menjelaskan “Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan solusinya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mencarinya bila diperlukan”.

2. Penyajian (*Display*) Data.

Mendisplaikan data dengan tujuan untuk menyajikan data tersebut dalam bentuk tabel serta uraian pernyataan, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan yang akan semakin mudah dipahami oleh penulis.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Data yang dianalisis, diinterpretasikan dan dihubungkan dengan teoretis maupun legalistik, sehingga memperoleh kesimpulan yang mendeteksi akurat. Kesimpulan dapat berupa jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan diawal. Selanjutnya verifikasi dimaksudkan untuk penilaian tentang konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut untuk lebih tepat dan obyektif.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik plus Surat Keterangan Kematian Diantar ke alamat

Pelayanan yang dilakukan tergantung pada bagaimana kemampuan dan perilaku dari pemimpinnya. Sehubungan dengan hal itu, maka peran Lurah Pasie Nan Tigo

dalam meningkatkan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepemimpinan Lurah menjadi salah satu faktor yang paling menentukan dalam terlaksana dan terealisasinya suatu kebijakan dalam masyarakat.

Teknik yang digunakan oleh lurah Pasie Nan Tigo sesuai dengan Teknik Kepemimpinan menurut Pamudji (198:114) adapun teknik-teknik kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk tercapainya pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat, adapun teknik-tekniknya sebagai berikut:

1. Teknik Pematangan/Penyiapan Pengikut.

Lurah memberikan informasi yang jelas dan benar kepada bawahannya dan masyarakat agar mereka mampu memahami maksud yang disampaikan oleh lurah sehingga pelayanan yang diberikan akan berjalan dengan baik. dan sesuai dengan yang diharapkan. Sosialisasi harus disampaikan oleh Lurah sehingga pelayanan publik plus surat keterangan kematian diantar ke alamat ini dapat dimengerti oleh masyarakat sehingga pelayanan ini dapat berjalan sesuai dengan yang di harapkan. Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan warga ternyata masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan publik plus surat keterangan kematian diantar ke alamat ini.

2. Teknik *Human Relation*.

Lurah sebagai pemimpin harus mampu memotivasi orang agar apa yang disampaikan dapat dimengerti oleh orang banyak. Teknik human

relation yang diterapkan oleh lurah pasie nan tigo sudah cukup baik karena dapat memberikan semangat dan dorongan motivasi kepada warganya dan memberikan dorongan kepada masyarakatnya untuk selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan sehingga terjalinlah hubungan yang harmonis antara lurah dan masyarakatnya.

3. Teknik Menjadi Teladan.

Keteladanan yang ditunjukkan oleh lurah sebagai pemimpin dengan tujuan agar aparat di kelurahan mampu mengikutinya serta melakukannya dalam proses pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik karena dapat memengaruhi pegawainya hal itu dalam dilihat dari hasil wawancara penulis dengan salah seorang pegawai kelurahan Pasie NanTigo.

4. Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah.

Teknik persuasi atau ajakan yang dilakukan oleh lurah Pasie Nan Tigo kepada pegawai dan masyarakatnya dengan ramah dan sopan sehingga orang-orang yang dipimpinnya dengan rela dan ikhlas bersedia mengikuti berdasarkan kemauan diri sendiri tanpa adanya paksaan terhadap apa pun yang diperintahkan oleh pimpinan.

5. Teknik Penggunaan Sistem Komunikasi yang cocok.

Lurah dalam berkomunikasi dengan masyarakat menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, dan lurah pun memiliki sifat yang terbuka dalam kepemimpinannya, dimana lurah senang hati menerima saran dan masukan agar lebih baik ke depannya sebagai seorang pemimpin.

6. Teknik Penyediaan Fasilitas-Fasilitas. Lurah Pasie Nan Tigo sangat serius dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat karena lurah selalu berusaha memfasilitasi dalam memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian Diantar ke Alamat

Dalam pelaksanaan sebuah pelayanan kepada masyarakat pasti akan ditemukan hambatan-hambatan dalam realisasinya. Penulis mengamati pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan walikota no 29 tentang pelayanan publik plus surat keterangan kematian diantar ke alamat di kelurahan Pasie Nan Tigo masih banyak ditemukan faktor penghambat sehingga pelayanan itu belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun faktor penghambat pelayanan ini adalah :

1. Kurang berfungsinya lembaga RT/ RW. Lembaga RT dan RW belum berfungsi seperti yang diharapkan dalam membantu menjalankan pelayanan surat keterangan kematian diantar ke alamat. Lembaga RT tidak berjalan seperti yang diharapkan disebabkan oleh tidak mencukupinya gaji yang diterima oleh ketua RT sedangkan mereka harus memenuhi kebutuhan sehari-hari.
2. Minimnya sarana dan prasarana. Sarana dan Prasarana merupakan faktor yang penting dalam menentukan kualitas pelaksanaan publik, namun di Di kantor kelurahan Pasie Nan Tigo ditemukan kurang memadainya sarana dan prasarana, seperti jumlah komputer yang Cuma ada 1 unit komputer dan itu sudah terlihat usang, sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Kurangnya partisipasi masyarakat. Kurangnya partisipasi yang diberikan masyarakat didominasi oleh beberapa faktor yaitu dari faktor intern adalah kurangnya kemauan dan kesadaran dari masyarakat untuk berpartisipasi, hal ini perlu adanya pembinaan dan motivasi dari aparat kelurahan. Faktor selanjutnya adalah tingkat pendidikan dan pengetahuan dari masyarakat yang ada di kelurahan Pasie Nan Tigo akan hak dan kewajiban sebagai anggota masyarakat yang hidup berdampingan untuk bersama-sama bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan, dan factor yang terakhir adalah penghasilan atau tingkat pendapatan dari masyarakat itu sendiri, semakin besar tingkat pendapatan biasanya akan memberikan nilai partisipasi yang baik, namun semakin sedikit tingkat pendapatan akan memberikan nilai partisipasi yang buruk, walaupun hal tersebut tidak menjadi ukuran baku, namun ketiga faktor yang diuraikan mempunyai keterkaitan satu dengan yang lainnya.

4. Jumlah pegawai. Kelurahan pasie nan tigo saat ini memiliki pegawai yang sangatlah minim sehingga memengaruhi pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Dari penjelasan lurah pasie nan tigo yang memiliki masalah dimana masih kekurangan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini tentu saat berpengaruh dalam efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Upaya yang dilakukan lurah dalam meningkatkan pelayanan publik plus surat kematian diantar ke alamat**

Agar mutu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Pasie NanTigo

semakin membaik maka lurah Pasie Nan Tigo sebagai pemimpin organisasi di kelurahan harus mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di Kelurahan tersebut yang dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1. Meningkatkan kualitas lembaga RT dan RW. Lurah pada dasarnya diharuskan untuk memberikan pelatihan guna meningkatkan kualitas pengurus RT/RW namun pada pelaksanaannya upaya meningkatkan kualitas pengurus RT/RW yang dilakukan oleh Lurah Pasie Nan Tigo belum terlaksana dengan baik karena pengurus RT/RW belum mendapatkan pelatihan tersebut.
2. Penambahan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana Kelurahan dapat diartikan bahwa suatu alat yang digunakan yang bisa difungsikan di dalam melaksanakan pekerjaan dan merupakan faktor penunjang yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Upaya dilakukan oleh lurah yaitu dengan mengajukan penambahan sarana dan prasarana dalam pelayanan kepada pemerintah kota namun sampai saat ini belum ada tanggapan dari pemerintah kota.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan, dan sikap masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pemerintahan. Lurah berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan program-program yang akan dijalankan oleh pemerintah kelurahan meski dalam pelaksanaan di lapangan masih belum optimal dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

4. Penambahan Jumlah Pegawai. Pegawai merupakan aktor yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Lurah berupaya untuk melakukan penambahan pegawai dengan cara mengajukan ke pemerintah kota namun sampai sekarang belum ada tanggapan dari pemerintah kota.

## Penutup

Dari pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Lurah Pasie Nan Tigo dalam kepemimpinannya sebagai lurah menggunakan teknik kepemimpinan yang sesuai dengan teknik kepemimpinan yang dikemukakan oleh Pamudji (1985:114) namun, pada pelaksanaannya masih ada beberapa teknik yang belum dilaksanakan dengan maksimal sehingga pelaksanaan pelayanan publik belum berjalan maksimal sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Secara umum pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pasie Nan Tigo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat hambatan-hambatan yang ditemui di lapangan diantaranya adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan public tersebut, kurangnya sarana dan

prasarana kelurahan serta kurangnya jumlah pegawai yang ada di kelurahan tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Lurah Pasie Nan Tigo untuk meningkatkan pelayanan publik terutama pelayanan surat keterangan kematian diantar ke alamat di Kelurahan Pasie Nan Tigo serta mengatasi masalah yang ditemukan saat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayan public yang diberikan oleh kelurahan, penambahan jumlah sarana dan prasarana serta peningkatan jumlah dan mutu pegawai kelurahan.

## Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Pamudji, S., 1985. *Kerjasama Antar Daerah Dalam Rangka Pembinaan Wilayah*. Bina Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2003. *Teori dan Praktik Kepemimpinan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

