

**KINERJA PEGAWAI KELURAHAN DALAM PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN TAMALANREA  
KECAMATAN TAMALANREA  
KOTA MAKASSAR**

Oleh

TAUFAN

Universitas Muslim Indonesia  
[taufan.alwany05@gmail.com](mailto:taufan.alwany05@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Community service has become a mission that must be implemented and improved in order to create good governance. It is expected that services carried out by government organizations in the regions in order to meet the increasingly complex needs of the community can work well. The performance of employees of the Tamalanrea Village in realizing services for the community has not yet been fully implemented optimally, there are still obstacles in the process of implementing services in the Tamalanrea Village, such as; the lack of supporting facilities and infrastructure in the process of service to the community, low awareness of employees about their duties and responsibilities as public servants, and the mindset of the people who want instant service so as to lead to brokering in the licensing process in Tamalanrea Sub-District*

*Keyword: performance of employees, public service, Sub-District*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman yang semakin pesat yang ditandai semakin tingginya tingkat kebutuhan masyarakat, membuat semakin kritisnya masyarakat dalam menuntut kualitas penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik dan lebih profesional dari pemerintah. Menyadari semakin pesatnya tuntutan masyarakat, pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus segera menindak

lanjuti dengan melakukan pembenahan di berbagai sektor. Pembenahan-pembenahan ini dapat dititikberatkan kepada pegawai pemerintah yang pada hakekatnya merupakan pelayanan yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan roda pemerintahan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat yang menjadi tugas pokok dan kewajiban organisasi atau lembaga

pemerintahan, yang merupakan basis pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat adalah tugas utama yang hakiki dari sosok pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai sifat mengayomi yang tinggi. Sebagai abdi masyarakat memiliki pengertian bahwa dalam pelaksanaan tugasnya harus berusaha melayani masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat tanpa memandang status dan jabatan karena pada hakekatnya masyarakat mempunyai hak yang sama dalam pemberian pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat diuntut profesionalitas dalam bekerja sehingga apabila kinerja pegawai suatu organisasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik maka yang diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baik pula terhadap masyarakat. pegawai pemerintahan merupakan tulang punggung birokrasi pemerintahan, dengan tujuan pegawai yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas dan kebijakan dari pemerintahan serta pembangunan secara berdayaguna dengan dukungan pegawai yang profesional, bertanggung jawab, jujur

dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang di titik beratkan pada kinerja pelayanan pegawai, sehingga dengan kinerja yang baik pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Upaya organisasi pemerintah untuk memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat semakin difokuskan melalui pendelegasian kewenangan kepada Daerah sehingga pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai kemampuan dan kemandirian daerah tersebut. Kebijakan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah membawa konsekuensi penting dalam penyelenggaraan pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah. Semakin kritis tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, semakin besar pula tanggung jawab dan beban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks tersebut.

Pelayanan masyarakat telah menjadi satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya agar terciptanya

pemerintahan yang baik (*good governance*). Diharapkan pelayanan yang dilakukan organisasi pemerintah di daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dapat berjalan dengan baik. Selain memberikan kebebasan pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya, kebijakan pemerintah tersebut juga menawarkan fungsi yang semula merupakan penggerak pembangunan menjadi pelayanan masyarakat. Dengan kata lain dapat diartikan terjadinya perubahan paradigma pemerintah bukan lagi dilayani melainkan melayani.

Dengan adanya perubahan paradigma dalam hal pelayanan masyarakat, kantor desa/kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus dapat menciptakan pola pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat sehingga dapat terciptanya pelayanan prima dari pegawai Kelurahan. Pola pelayanan yang diadopsi dari kebutuhan masyarakat dan kemampuan organisasi kelurahan akan ditemukan keadilan yang ideal dalam pengelolaan pelayanan.

Pada era globalisasi seperti sekarang, pegawai memiliki peran

penting dalam melakukan perubahan dalam masyarakat transisi menuju masyarakat modern melalui peningkatan pelayanan umum. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pula terhadap terhambatnya penyelesaian urusan dan citra pemerintahan kelurahan serta citra pegawai kelurahan itu sendiri. Maka dari itu, Pemerintah Kota Makassar telah mengeluarkan kebijakan mengenai pelayanan publik melalui Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga positif terhadap citra pemerintah kota makassar dan menambah kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Proses peningkatan kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sepatutnya pegawai kelurahan di Kota Makassar dapat mengacu terhadap Peraturan walikota tersebut yang menjadi tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Pelayanan prima yang menjadi tujuan pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugasnya, diberikan

kepada masyarakat tanpa memandang status, pangkat, ataupun golongan dari masyarakat tersebut, karena pada dasarnya masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan di Kota Makassar memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Sehingga pada tahun awal tahun 2018, Kota Makassar meraih tiga penghargaan pelayanan publik di bidang perizinan, kependudukan, dan catatan sipil ([www.makassar.tribunnews.com](http://www.makassar.tribunnews.com)).

DPRD Kota Makassar juga ikut untuk mendukung perbaikan pelayanan publik yang tengah dikembangkan oleh pemerintah daerah setempat. Dengan dukungan DPRD pelayanan publik diharapkan bisa memenuhi harapan masyarakat dan ke depan Kota Makassar bisa berpartisipasi menjadi terbaik dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

Pemerintah daerah harus serius dalam penanganan masalah pelayanan masyarakat, terutama kepada satuan kerja perangkat daerah yang berada pada satuan terkecil organisasi pemerintahan seperti pada tingkat kelurahan. Masih terdapatnya

pengaduan terhadap pelayanan yang buruk kepada masyarakat yang diberikan oleh kantor kelurahan. Hal ini terlihat pada pernyataan ketua DPP PPWI terkait oknum kecamatan dan kelurahan yang masih sering melakukan pungli dalam pelayanan publik ([www.makassar.terkini.id](http://www.makassar.terkini.id)). Bahkan terdapat juga laporan mengenai pelayanan pegawai yang tidak ramah di kantor kelurahan ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

Fenomena pelayanan pegawai kelurahan yang buruk dapat diatasi dengan melalui peningkatan kinerja pegawai di kantor organisasi pemerintah. Peningkatan kinerja pegawai kelurahan menjadi fokus utama dalam pelayanan publik sehingga tujuan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dapat tercapai.

Kondisi yang dihadapi pemerintah Kelurahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Tamalanrea memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Ini merupakan tantangan bagi pegawai pemerintahan, khususnya di tingkat Kelurahan Tamalanrea untuk selalu melaksanakan kinerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pegawai kelurahan harus berperilaku sebagai pegawai yang bersih, menegakan disiplin, meningkatkan etos kerja dan ikhlas dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kelurahan Tamalanrea meliputi:

- a. Pembuatan surat pengantar KTP dan KK
- b. Pembuatan surat pengantar akta kelahiran dan kematian
- c. Pembuatan surat keterangan tidak mampu
- d. Pengantar IMB dan izin usaha
- e. Pengantar kelakuan baik
- f. Surat keterangan nikah
- g. Keterangan janda/duda
- h. Pengantar izin keramaian

Dari berbagai pelayanan yang ada di kelurahan-kelurahan, Pemerintah daerah Kota Makassar harus lebih memperhatikan tingkat kualitas sumber daya pegawai yang ada di Kota Makassar, sehingga ketika pelayanan di Kelurahan berjalan baik akan berimbas baik pula terhadap pelayanan di Instansi pemerintahan Kota Makassar. Peningkatan kualitas pegawai dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga kinerja yang di hasilkan pegawai dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan

kebutuhan pelayanan yang cepat dan efisien. Pelayanan yang baik diikuti dengan mutu pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat, sehingga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan kinerja pegawai kelurahan.

Ketika berbicara mengenai pelayanan, hal tersebut tidak bisa lepas dari peran pegawai sebagai abdi masyarakat. pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik, harus benar-benar memahami akan pentingnya mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang menjadi tugas dan tanggung jawab moral dalam pelaksanaan setiap program kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja yang dilakukan oleh pegawai kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Tamalanrea, dan untuk menganalisa kendala dan upaya pegawai kelurahan dalam peningkatan pelayanan di Kelurahan Tamalanrea.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pelaksanaan reformasi dalam birokrasi Indonesia seharusnya lebih

berfokus kepada peningkatan kinerja perangkat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dengan peningkatan kinerja ini, diharapkan pemerintah bisa menciptakan masyarakat yang kondusif dan sejahtera sehingga pemerintah dapat melaksanakan pembangunan secara merata. Defenisi yang dikemukakan Hersey dan Kenneth (2002:179) bahwa kinerja sebagai hasil- hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja tergantung juga pada media yang digunakan digunakan untuk menghasilkan output, semakin baik media,semaikin baik pula hasilnya. Sedangkan menurut Fahmi (2010:2) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis mendeskripsikan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian individu maupun kelompok dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan yang hasilnya dapat dilihat nyata dan dapat diukur dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja yang dihasilkan

tiap inividu seharusnya lebih diutamakan dibanding dengan hasil kinerja kelompok, karena kinerja kelompok merupakan gabungan dari hasil individu.

Begitupun kinerja pegawai pemerintah dalam pelayanan, harus memiliki tolak ukur yang jelas dalam melaksanakan tugas nya, sehingga pimpinan dapat mengevaluasi prestasi kerja dari pegawai tersebut. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, penilaian kinerja memiliki manfaat dalam manajemen pegawai/pegawai dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik 2008:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau Makassarikaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan. Selanjutnya Ivancevich (dalam Ratminto dab Atik 2008:2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan

usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

### **METODE PENELITIAN**

Menurut John W. Creswell (2013:3) Rancangan penelitian merupakan rencana dan prosedur untuk melakukan penelitian yang meliputi : dari asumsi-asumsi luas, strategi-strategi penelitian hingga metode-metode rinci dalam pengumpulan dan analisis data. Setiap komponen tersebut dibahas secara detail. Pilihan pada satu Rancangan penelitian didasarkan pada pertimbangan atas tiga elemen ini serta masalah penelitian yang dihadapi, pengalaman pribadi si peneliti, dan target atau sasaran pembacanya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Dengan harapan penulis dapat melihat langsung realita yang ada dengan terjun langsung dilapangan. Selain itu penulis juga bisa berinteraksi langsung dengan individu yang menjadi obyek penelitian sehingga diharapkan dapat mencari solusi permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang penulis laksanakan yaitu melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan perkembangan Otonomi Daerah, yang pada intinya untuk membangun kemandirian masyarakat dan penguatan partisipasi publik, maka perlu upaya untuk mengoptimalkan peran lembaga kelurahan. Optimalisasi lembaga kelurahan tersebut dilakukan dengan memberikan dukungan optimal penataan, struktur, sistem, dan prosedur penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan, sehingga memperkuat citra Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai kewenangan sebagai pelaksana operasionalisasi penyelenggara pemerintah dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada tingkat kewilayahan yang akan di perkuat melalui pelimpahan terhadap wewenang dari Camat kepada Kepala Kelurahan yang tentunya harus disertai dengan besarnya dana pendukung kegiatan.

Fenomena yang di kaji penulis saat penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam mewujudkan pelayanan bagi masyarakat di

Kelurahan Tamalanrea. Dengan mengamati kegiatan pelayanan tersebut penulis dapat melihat dan mengetahui secara langsung kinerja praga dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat, serta mengetahui kendala-kendala proses pelayanan yang ada di Kelurahan Tamalanrea dengan membandingkan antara hasil magang dan perspektif teoretis yang ada.

#### Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tamalanre

Kelurahan Tamalanrea sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memenuhi hak masyarakat untuk mendapat pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Walikota nomor 29 Tahun 2015 serta tugas dan fungsinya sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai kelurahan sebagai pelaksana kebijakan dalam pelayanan kepada masyarakat dituntut maksimal dan tidak berbelit-belit. Kinerja nyata dengan tingkat disiplin pegawai yang tinggi menjadi harapan masyarakat untuk pelayanan prima dari pegawai. Untuk mengukur hasil dari kinerja itu sendiri harus memiliki indikator-indikator sehingga

kinerja tersebut dapat dinilai berhasil atau tidak. Dalam buku Ratminto dan Atik septi (2008:178) memiliki indikator-indikator untuk menilai hasil kinerja suatu organisasi, yakni:

##### a. Produktivitas

Untuk mengetahui produktivitas kinerja dalam organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek yang dapat menunjukkan efektifitas pelayanan, baik dari kedisiplinan pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kompetensi pegawai, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. pentingnya produktivitas kinerja yang dihasilkan pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara menunjukkan eksistensi dan kredibilitas Kelurahan Tamalanrea sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik. pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan program kerja yang telah ada guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. Secara umum pegawai Kelurahan Tamalanrea memiliki kinerja yang baik, hal ini dapat dilihat dari pencapaian program kerja dari tahun ke tahun. Tingkat absensi pegawai yang

selalu hadir menunjukkan kedisiplinan pegawai Kelurahan Tamalanrea yang tinggi, hal ini berdampak positif terhadap produktivitas kinerja pegawai yang memiliki beban kerja yang berbeda antar pegawai. Ditambah lagi pegawai Kelurahan Tamalanrea rata-rata pendidikannya adalah SLTA, hal ini membantu pegawai sendiri dalam bekerja karena tidak terlalu kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Berdasarkan pengamatan penulis dalam penelitian, serta mengkaji hasil wawancara yang ada, penulis dapat menyimpulkan bahwa produktivitas kinerja pegawai Kelurahan Tamalanrea sudah cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari data buku registrasi pelayanan, khususnya dalam pelayanan perizinan yang stabil bahkan cenderung meningkat, selain itu juga dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam bekerja.

#### b. Kualitas Layanan

Pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tidak hanya dilihat dari produktivitas kinerja, melainkan juga dari kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik tentunya memerlukan sarana dan prasarana pendukung guna mendapat kualitas pelayanan yang maksimal. Maka dari itu penulis mengambil berbagai aspek sebagai dasar untuk wawancara dengan informan, kaitanya dengan kualitas layanan yang ada di Kelurahan Tamalanrea dengan sarana pendukung yang ada, diantaranya: (1) Kondisi peralatan; (2) Perlengkapan ketatausahaan; (3) Jumlah personil; (4) Kecepatan proses; (5) Keadilan; (6) Sikap, Kenyamanan dan Keamanan.

Minimnya sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Tamalanrea menjadi masalah serius bagi Kelurahan untuk melakukan pelayanan. Kendala yang ada di Kelurahan Tamalanrea soal kualitas layanan terletak pada minimnya sarana dan prasarana yang ada, komputer hanya ada dua, kemudian tempat penyimpanan buku-buku registrasi tidak ada sehingga terkadang buku tersebut hilang atau lupa meletaknya. Masalah ini sudah di bicarakan dengan pihak kecamatan namun belum ada tanggapan.

### **Tabel 1. Fasilitas Kantor Kelurahan Tamanlanrea, Kota Makassar**

| No. | Nama Barang                       | Jumlah | Keterangan |
|-----|-----------------------------------|--------|------------|
| 1   | Bangku                            | 1      | Baik       |
| 2   | Kursi                             | 4      | Baik       |
| 3   | TV                                | 1      | Baik       |
| 4   | Kipas                             | 2      | Baik       |
| 5   | Buku Tamu                         | 1      | Baik       |
| 6   | Komputer                          | 2      | Baik       |
| 7   | Buku profil kelurahan             | 1      | Baik       |
|     | Buku surat masuk dan surat keluar | 1      | Baik       |

Berdasarkan hasil analisa penulis terhadap hasil wawancara dengan informan penerima pelayanan dari pegawai Kelurahan Tamalanrea, pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur, namun agak terkendala dengan kurangnya sarana dan prasarana. Hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan masyarakat Tamalanrea terhadap kualitas layanan yang diberikan pegawai Kelurahan Tamalanrea.

#### c. Responsivitas

Kelurahan sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai kegiatan atau program kerja yang sejalan dengan kebutuhan masyarakatnya. Responsivitas menjadi salah satu indikator penting dalam pencapaian kinerja, karena kinerja yang baik menurut penulis adalah bekerja

sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam memberikan haknya untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai kelurahan.

Kinerja pegawai yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat dinilai melalui bagaimana pegawai kelurahan mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pelayanan, khususnya pelayanan dalam perizinan apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima pelayanan langsung dari pegawai Kelurahan Tamalanrea, penulis dapat menyimpulkan bahwa program kerja di kelurahan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. pegawai

kelurahan juga sudah mensosialisasikan pentingnya tertib administrasi bagi masyarakat, sehingga masyarakat dengan kesadarannya melaksanakan semua proses administrasi tersebut dengan bantuan pegawai kelurahan itu sendiri.

#### d. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan bentuk penilaian pelaksanaan kegiatan atau program kerja kelurahan dengan prinsip-prinsip administrasi, dimana pegawai melaksanakan proses pelayanan dengan menganut prinsi-prinsip administrasi dengan berpedoman pada standar operasional prosedur. Pegawai kelurahan tamalanrea bekerja mengacu pada standar operasional prosedur dalam bekerja sehingga proses administrasi di kelurahan berjalan dengan baik.

Pegawai selalu meminta masyarakat untuk membawa surat pengantar dari RT jika ingin dilayani, kecuali jika proses pelayanannya tersebut bersifat *emergency*, itu ada pengecualian tersendiri. Pegawai kelurahan tamalanrea juga mempunyai buku register untuk mencatat setiap proses pelayanan yang di lakukan di kelurahan. Berdasarkan hal tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah

sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, dimana pegawai kelurahan bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur.

#### e. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Masyarakat di Kelurahan Tamalanrea masih menjunjung tinggi nilai gotong royong didalam kehidupan masyarakat, contohnya ketika salah satu masyarakat sedang melakukan hajatan pernikahan atau sebagainya maka masyarakat lainnya ikut membantu dalam hajatan tersebut, tak jarang masyarakat yang melakukan hajatan mengundang saya dan pegawai lainnya untuk hadir dalam hajatan tersebut, pegawai pun juga tidak keberatan untuk datang saat jam kerja kantor usai. Kemudian jika di masyarakat ada sengketa tanah misalnya, mereka selalu datang ke kelurahan untuk melakukan musyawarah tanpa harus melakukan kekerasan, hal ini yang perlu di contoh masyarakat di era modern ini.

Kemudian pada setiap hari jumat warga dan pegawai Kelurahan Tamalanrea mengadakan program Jumat

bersih, dan tak jarang pak Lurah sendiri yang datang untuk ikut meaksanakan program jumat bersih, ini juga mencerminkan bahwa sikap gotong royong di masyarakat masih ada meskipun kita hidup di tengah kota yang serba modern ini, dan sepatutnya masyarakat selalu menjaga kondisi ini supaya kita hidup di tengah masyarakat dengan aman, tertib dan sejahtera.

Berdasarkan hal tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa akuntabilitas pegawai dalam bekerja sudah sangat baik. pegawai selalu bekerja sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di tengah masyarakat, tanpa harus mengorbankan kewajibannya sebagai abdi negara yang harus melayani masyarakat.

Kendala-kendala pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam mewujudkan pelayanan masyarakat Tamalanrea

Latar belakang pendidikan pegawai yang rata-rata SLTA membuat pegawai tidak mengalami kesulitan dalam proses pelayanan, terutama dalam penggunaan komputer sebagai proses pelayanan administrasi. Lurah sebagai *stakeholder* di Kelurahan Tamalanrea juga telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pimpinan

tertinggi di Kelurahan Tamalanrea. Lurah mampu berperan sebagai teladan bagi pegawai kelurahan lainnya serta mampu menjadi pimpinan yang baik dalam pendelegasian tugas kepada pegawai kelurahan lainnya, Kepemimpinan Lurah menjadi nilai penunjang dalam mewujudkan misi Kelurahan Tamalanrea untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat Tamalanrea.

Namun kinerja pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam mewujudkan pelayanan bagi masyarakat belum sepenuhnya berjalan secara maksimal, pegawai masih menemukan kendala-kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Tamalanrea.

Minimnya sarana dan prasarana penunjang dalam proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam izin usaha, izin keramaian dan izin mendirikan bangunan. Kerja keras pegawai Kelurahan Tamalanrea untuk menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat akan sulit tercapai tanpa adanya dukungan dari sarana dan prasana yang memadai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini yang menjadi masalah serius bagi pegawai Kelurahan

Tamalanrea dalam menyelenggarakan pelayanan publik, keterbatasan sarana dan prasarana memaksa pegawai untuk bekerja lebih keras dengan hasil dan ketepatan waktu yang tidak sesuai harapan.

Kesadaran pegawai yang masih rendah tentang tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat. Kesadaran masyarakat yang masih rendah tentang pentingnya tertib administrasi perizinan, sehingga masyarakat hanya mengurus perizinan ketika memerlukan perizinan tersebut. Persyaratan-persyaratan yang harus dibawa juga sudah disampaikan dengan jelas seperti pembuatan Surat Izin Usaha:

- 1) Persyaratan yang harus dibawa
  - a. Surat keterangan dari RT,
  - b. Foto copy KTP,
  - c. Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku
- 2) Prosedur Pelayanan
  - a. Surat pengantar RT
  - b. Surat keterangan Kelurahan
  - c. Surat izin usaha dari Kecamatan (izin usaha dibawah 200 juta)
  - d. Surat izin usaha dari BPTPM (izin usaha diatas 200 juta)
- 3) Lama prosedur pelayanan 3 Hari
- 4) Biaya pelayanan Rp.10.000

Namun masyarakat terkadang menganggap sepele peraturan tersebut, seperti minta surat pengantar dari RT yang masyarakat sering tidak membawa, padahal itu sebagai arsip pihak kelurahan dan untuk pembuatan surat pengantarnya.

Kendala lainnya yaitu, pola pikir masyarakat yang menginginkan pelayanan instan sehingga menimbulkan percaloan dalam proses pembuatan perizinan di Kelurahan Tamalanrea, karena standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Kelurahan sudah jelas mekanismenya, dan pegawai kantor kelurahan juga selalu berusaha untuk mensosialisasikan prosedur tersebut ke masyarakat di setiap kesempatan yang ada, Pegawai kantor kelurahan juga telah menempel standar operasional prosedur tersebut di papan informasi kelurahan, pos kamling dan tempat-tempat umum yang sering dikunjungi masyarakat Tamalanrea, namun terkadang masyarakat sendirilah yang mempersulitnya, mereka tidak mau mengikuti standar operasional prosedur dan maunya instant saja tanpa mau capek, hal ini yang sering menimbulkan terjadi pungutan liar dikalangan pegawai kelurahan. Lurah

Tamalanrea juga menghimbau kepada masyarakat jika ada ketidak nyamanan dalam pelayanan kami bisa langsung melapor kepada lurah atau menyampaikannya lewat staf kelurahan.

Upaya-upaya yang dilakukan pegawai kelurahan dalam mewujudkan pelayanan masyarakat Kelurahan Tamalanrea dengan baik

Kelurahan Tamalanrea membuat kebijakan dalam Proses pelayanan khususnya pelayanan perizinan yang dilakukan di Kelurahan Tamalanrea dilakukan dengan sistem pelayanan satu pintu, sehingga semua pelayanan yang berhubungan dengan perizinan, khususnya izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin keramaian dilakukan dalam satu ruang untuk mempermudah masyarakat dalam menerima informasi dan pelayanan. Pegawai Kelurahan Tamalanrea melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi, terutama dalam hal perizinan sehingga masyarakat mempunyai kesadaran diri untuk mengurus perizinan tersebut.

Pelayanan terpadu tersebut berjalan efektif karena semua proses pelayanan yang ada di kelurahan dilakukan di ruangan yang ditata

sedemikian rupa guna memberikan kenyamanan pada masyarakat, sehingga ketika terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan masyarakat bisa sabar dan betah dalam mengantri untuk mendapat pelayanan dari pegawai kelurahan. Sistem pelayanan tersebut kemudian di kembangkan lagi oleh pegawai kelurahan dengan menyediakan perpustakaan mini yang ada di dalam ruangan sehingga masyarakat bisa memanfaatkan waktunya ketika mengantri untuk membaca, hal tersebut merupakan bentuk kepedulian pegawai kelurahan Tamalanrea untuk menumbuh kembangkan minat baca masyarakat Tamalanrea.

Pihak kelurahan sengaja membuat perpustakaan mini di ruang tunggu sehingga masyarakat yang merasa bosan karena lama menunggu bisa memilih buku untuk dibaca, selain itu juga perpustakaan tersebut juga diperuntukan untuk siswa SD yang ada di samping kelurahan sehingga siswa tersebut tidak perlu membeli buku karena dapat di pinjam. Perpustakaan tersebut terobosan kelurahan dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

- 1) Kebijakan “jemput bola” yang dilakukan pegawai kelurahan kepada pengusaha-pengusaha mikro yang ada di Kelurahan Tamalanrea.
- 2) Kebijakan jumat bersih yang dilakukan Kelurahan Tamalanrea sekaligus merupakan sarana pegawai kelurahan dalam mendekati diri dengan masyarakat dan sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan dan program kerja Kelurahan Tamalanrea.
- 3) Kelurahan Tamalanrea memiliki Kebijakan khusus bagi masyarakat yang melakukan pelayanan yang bersifat *emergency* untuk diutamakan pelayanannya oleh pegawai serta tidak harus membawa surat pengantar RT atau RW meski dalam standar operasional prosedur ada.
- 4) Memfasilitasi kebutuhan masyarakat dengan melakukan jam khusus bagi masyarakat yang memiliki masalah dengan masyarakat lain dengan mendorong musyawarah mufakat untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.
- 5) Membuat kotak kritik dan saran sehingga ketika ada masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang ada dapat menyalurkan kritik dan saranya demi meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Kelurahan Tamalanrea.
- 6) Memberlakukan jam evaluasi kerja bagi pegawai Kelurahan Tamalanrea tentang proses dan kendala pelayanan yang ada di Kelurahan Tamalanrea demi mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat Kelurahan Tamalanrea.

#### **KESIMPULAN**

Kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Tamalanrea pada umumnya sudah berjalan sesuai dengan baik, kecuali pada dimensi kualitas layanan. Kinerja pegawai Kelurahan Tamalanrea dalam mewujudkan pelayanan bagi masyarakat masih dipengaruhi kendala-kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Tamalanrea, seperti; minimnya sarana dan prasarana penunjang dalam proses pelayanan kepada masyarakat, Kesadaran pegawai yang masih rendah tentang tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat, dan pola pikir masyarakat yang menginginkan

pelayanan instan sehingga menimbulkan percaloan dalam proses pembuatan perizinan di Kelurahan Tamalanrea

## DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Creswell John W, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Fahmi Irham, 2010, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Alfabeta, Bandung

Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth H, 2002, *Management of organizational behavior : utilizing human resources*, Englewood Cliffs, Prentice Hall

Ratminto, Winarsi Atik, 2014, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Makassar Nomor 29 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

