

Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Kelurahan Di Kota Jambi

**Oleh : Herma Yanti , SH, MH. ¹
M. Kurniawan ²
Sayuti Abdullah ³**

Abstract

Urban Village is one of the Regency / City is one of its functions to provide services to the community. This understanding is intended to see the implementation of community service by the government and the village of Tanjung Johor and Sungai Putri in the city of Jambi. Services provided include administrative services manufacture Identity Card, Certificate of Good Behavior, Land Letter, Certificate of Business and others. Services provided as is caused by a lack of public awareness to meet the administrative requirements necessary to menerbitkan certificate is required, the presence of foreign service officers, thus hampering the implementation of effective public services and efficient, so as to overcome done by providing legal counseling to community to increase public awareness and to delegate authority from the foreign service officials to be certain officials, so that the process of providing public services is not hampered

Key Note : Implementation of the Public Service

A. Pendahuluan

Sesuai Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kelurahan merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah kabupaten/kota, yang menjalankan urusan-urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota. Sebagai perangkat pemerintah, Kelurahan menempati posisi yang sangat penting dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang kedudukannya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, kepala kelurahan dibantu oleh lembaga-lembaga kemasyarakatan yang terdapat di kelurahan. Hal ini sesuai dengan dengan Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, yaitu Lembaga Kemasyarakatan mempunyai tugas

¹ Herma Yanti, SH, MH. Dosen Tetap PS. Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

² M. Kurniawan. Mahasiswa PS. Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

³ Sayuti Abdullah. Mahasiswa PS. Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

membantu lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan yang secara rinci mengatur tentang Pemerintah Daerah. Susunan organisasi Kelurahan terdiri dari Lurah dan Perangkat Kelurahan terdiri atas; Sekretaris Kelurahan, Seksi-seksi yang terdiri dari; Seksi Pemerintahan dan Penyuluhan Umum, Seksi pembangunan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pemberdayaan Masyarakat serta Staf Kelurahan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan sebagai perangkat daerah kota dalam wilayah kerja kecamatan, kelurahan memiliki tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pemberdayaan masyarakat;
3. Pelayanan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; (Soekijo, 1998)

Berdasarkan tugas yang diembannya tersebut, memberikan pemahaman betapa beragam dan beratnya tugas suatu kelurahan, kelurahan sebagai ujung tombak pelaksanaan pemerintahan. Oleh karena itu aparat kelurahan harus mempunyai kinerja yang baik agar tugas sebagai pelayan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Peningkatan kerja aparat kelurahan perlu terus dilakukan, terutama dalam hal kualitas pelayanan dan pelayanannya kepada semua warga masyarakat. Peranan kelurahan sebagai motor penggerak pembangunan dan abdi masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian serta kinerjanya, sehingga akan menghasilkan produktivitas serta kualitas pelayanan sebagaimana diharapkan.

Dalam kinerja aparat kelurahan agar dapat mencapai hasil yang berdaya guna dan berhasil guna, maka aparat kelurahan harus mempunyai kinerja yang tinggi. Hakekat dari kinerja adalah didalam melaksanakan pekerjaannya dapat lebih giat, sehingga pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Jika aparat kelurahan mempunyai kinerja yang tinggi maka minat untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawab adalah tinggi dan hasil yang diperoleh akan semakin optimal.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan kelurahan di wilayahnya, Kelurahan memiliki fungsi dan wewenang baik selaku koordinator, fasilitator dan mediator dalam penyelenggaraan urusan di bidang pemerintahan, pembangunan maupun dalam bidang urusan

kemasyarakatan. Dan dalam upaya melaksanakan segala kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan tersebut tidak tertutup kemungkinan aparat kelurahan masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada warganya, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan di kota Jambi, yang dalam hal ini khususnya adalah di Kelurahan Sungai Putri Kecamatan Telanaipura dan Kelurahan Tanjung Johor Kecamatan Pelayangan Kota Jambi.

Berdasarkan hal itulah, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkan kedalam bentuk tulisan dengan mengambil judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan di Kota Jambi”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri Kota Jambi?
2. Apa sajakah permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri Kota Jambi?
3. Bagaimanakah upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri Kota Jambi ?

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri.

Penyelenggaran pemerintahan kelurahan diharapkan dapat mewujudkan sasaran keragaman pola, kemampuan menggerakkan masyarakat dan kemampuan menyelenggarakan fungsi administrasi pemerintahan kelurahan secara efektif dan efesien.

Pemerintah Kelurahan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan umum, sekaligus mengemban tugas dan kewajiban yang sangat berat, karena sebagai penyelenggara dan penanggung jawab terdepan secara langsung berhadapan dengan masyarakat di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya.

Peran lurah dalam penyelenggaraan pemerintahan cukup luas dan sangat kompleks permasalahan yang dihadapi, Lurah bukan saja bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan

kecamatan, tetapi juga menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan permasalahan kemasyarakatan yang ada dalam wilayahnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Johor maupun Kelurahan Sungai Putri, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kedua kelurahan tersebut, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan public terhadap warga masyarakatnya, terutama berkaitan dengan pelayanan administrasi kelurahan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hariyadi, selaku Sekretaris Lurah Tanjung Johor Kecamatan Peelayanan Kota Jambi, menyatakan bahwa :

Pemerintah kelurahan dalam melayani kepentingan masyarakat dalam wilayah kerjanya, terutama dalam pelayanan administrasi pemerintahan dari berbagai jenis urusan, mulai dari proses pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan tanah (sporadic) yang harus dibuat dan disyahkan Lurah, Surat Keterangan Berkelakuan Baik(SKKB) bagi warga yang ingin mendapatkan dan mencari pekerjaan, surat pengantar keterangan nikah bagi pasangan calon suami istri yang ingin menikah dan sebagainya.

Selain itu sebagaimana dikemukakan oleh Muhammad Azis, Sekretaris Lurah Sungai Putri, mengatakan bahwa :

Pelayanan umum yang diberikan kelurahan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Kelurahan Sungai Putri, daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. (Muhammad Azis, Wawancara, Sekretatis Lurah Sungai Putri, 10 April 2011)

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Lurah dibebankan dan memikul tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kepentingan masyarakatnya. Pelayanan public yang diberikan mulai dari pelayanan administrasi pemerintahan mengeluarkan surat keterangan pengantar bagi penduduknya yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Selain surat keterangan pengantar pembuatan KTP, dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan lurah dibebani pula tanggung jawab membuat dan mesyahkan surat keterangan asal usul asli tanah bagi kepentingan warganya, yang bagi tanahnya belu memiliki sertifikat atau terkenal dengan istilah surat keterangan pemilik aslinya yaitu sporadic.

Pelayanan lainnya yang diberikan adalah mengeluarkan Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKKB) bagi warganya yang ingin melamar sesuatu pekerjaan tertentu. Selain itu, Lurah dibebani

kewenangan mengeluarkan surat pengantar keterangan nikah bagi pasangan laki-laki dan wanita yang ingin melangsungkan perkawinan.

Selain itu, pelayanan public lainnya yang menjadi bagian dan urusan kelurahan sebagaimana dikemukakan Murah adalah :

Terhadap warganya yang ingin mendapatkan fasilitas sesuatu atas usahanya, meningkatkan kemampuan modal usaha dengan meminjam uang di bank atau koperasi, diwajibkan bagi Lurah untuk mengeluarkan surat keterangan usaha yang bersangkutan. Selain itu, Lurah berwenang menetapkan atau mengeluarkan surat keterangan domisili sementara bagi penduduknya yang belum mempunyai atau memiliki KTP. (Wawancara Kepala Urusan Pemerintahan Tanjung Johor Kecamatan Pelayanangan Kota Jambi)

Dari keterangan diatas, terlihat secara jelas bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang menjadi kewenangan lurah adalah mengeluarkan surat keterangan usaha bagi yang ingin memperbesar modalnya dengan meminjam uang pada perbankan, dimana surat keterangan yang diterbitkan lurah menjadi dasar bagi perbankan untuk memberikan penilaian dan persetujuan atas pinjaman dimaksud. Selain itu, lurah juga diberikan kewenangan untuk menerbitkan surat keterangan domisili sementara bagi warganya yang belum memiliki kartu tanda penduduk untuk kejelasan identitas dan domisili yang bersangkutan.

Selain pelayanan dibidang administrasi pemerintahan, pemerintah kelurahan juga memberikan pelayanan dalam bentuk barang, dalam hal ini adalah penyaluran bantuan (subsidi) beras murah untuk rakyat miskin (raskin), penyaluran minyak tanah (minah), bantuan dalam bidang pertanian dan lain sebagainya.

Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan tersebut, sebagaimana dikemukakan Lurah Kelurahan Sungai Putri mengatakan bahwa :

Hakikat berdirinya suatu organisasi publik seperti Kelurahan adalah bertujuan melayani kepentingan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Putri termasuk dalam bentuk pelayanan umum. Untuk memahami konsep pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Sungai Putri secara umum, adalah pelayanan yang mencakup segala aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat sebagai pelaksanaan tugas. Adanya interaksi antara masyarakat dengan pegawai kelurahan atau hal-hal lain yang disediakan oleh kelurahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Khairul Anwar, wawancara, 10 April 2011)

Dari pelayanan umum yang diberikan tersebut, dapat dikatakan bahwa Kelurahan merupakan suatu organisasi yang memberikan

pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan visi, misi, tujuan maupun program yang telah ditetapkan Kelurahan.

Kemampuan organisasi untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan. Meningkatkan pengetahuan dan kesopanan para aparat kelurahan dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Hal tersebut mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan). Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Lebih lanjut dikemukakan Khairul Anwar bahwa:

Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, pihak kelurahan telah menyusun aturan yang harus dilaksanakan oleh pegawai kelurahan meliputi, ketampakan fisik, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Hal ini meliputi keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.(Khairul Anwar, wawancara, 11 April 2011)

Dalam menciptakan pelayanan publik yang baik, pemerintah kelurahan kelurahan Sungai Putri mengacu pada penciptaan good governance. Good governance secara umum merujuk kepada sebuah kualitas hubungan antara pemerintah dan warganya yang harus dilindungi dan dilayani. Pelayanan prima masuk ke dalam prinsip – prinsip good governance. Publik yang apatis akan mau mendukung apabila reputasi organisasi yang ingin didukungnya positif. Sangat jelas yang dibahas di sini adalah reputasi bukan hanya citranya saja. Adapun perbedaan antar reputasi dan citra adalah, Citra didefinisikan sebagai impresi total meliputi kepercayaan dan apa yang dirasakan/yang ada di benak publik sedangkan reputasi adalah evaluasi (respek, penghargaan, estimasi) mengenai organisasi yang ada di benak publik.

Salah satu cara yang dapat dilakukan supaya evaluasi publik terhadap organisasi positif adalah melayani mereka dengan prima. Ukuran dari kualitas pelayanan yang diharapkan antara lain adalah: Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Competence (kemampuan), Access (mudah diperoleh), Courtesy (keramahan),

Communication (komunikasi), Credibility (kredibilitas), Security (keamanan), Understanding (saling memahami) dan Tangibles (terukur).

Lebih lanjut Lurah Kelurahan Sungai Putri mengatakan bahwa *Hal yang paling sering dihadapi para pelayan informasi atau para front liner adalah keluhan. Keluhan yang disampaikan biasanya adalah keluhan mengenai organisasi bukan tentang diri kita tetapi kita tidak boleh menghindar dari masalah ini. Win - win situation harus mampu tercapai dalam menangani keluhan. Kita tidak mungkin menjatuhkan organisasi dimata mereka tetapi tidak mungkin juga kita menutupi apa yang terjadi.*(Khairul Anwar, wawancara, 10 April 2011)

Sebagai pelayan yang dapat kita lakukan adalah tidak lari dari prinsip-prinsip hubungan dan melayani secara prima yaitu membuat policy pintu terbuka dan membuat klien merasa bebas menanyakan apapun kepada kita.

Lebih lanjut Sekreteris Lurah mengatakan bahwa ada beberapa model untuk menghadapi komplain, salah satunya adalah yang akan dibahas di bawah ini:

- a. Dengarkan keluhan dan coba untuk membahasakan kembali: dengarkan dan jangan menginterupsi dan cobalah untuk membahasakan kembali karena kadang - kadang klien tidak mampu merumuskan atau bahkan kadang - kadang tidak paham atas keluhan mereka sendiri. Pada saat memparafrasekan pisahkan antara fakta dan opini.
- b. Berikan kesempatan pengkomplain untuk memberikan saran: Tanyakan kepada mereka saran apa yang terbaik menurut mereka untuk dilakukan menanyakan bukan berarti harus mengimplementasikannya. Ini dilakukan untuk memperjelas atau justru untuk meluruskan feedback pengkomplain. Jika demikian jelaskan padanya mengapa itu tidak dapat diterapkan.
- c. Berikan tenggat waktu untuk mendapatkan fakta atau membuat keputusan: Jangan menggantung komplain dengan tidak memberikan tenggat waktu yang jelas karena ini membuat pengkomplain merasa tidak diperhatikan.
- d. Kembangkan rencana dan tindak lanjut: Setelah mendapatkan fakta atau penyelesaian maka langkah selanjutnya adalah menyampaikannya. Rencanakan beberapa rencana jika ternyata pengkomplain tidak puas amak apa yang akan anda ambil. Jangan biarkan proses ini kembali lagi dari awal karena akan membuat mereka frustasi dan tidak percaya pada anda. Lanjutkan dengan tindak lanjut yang terencana atau mengejutkan. Misalnya jika dalam bisnis memberikan gift, komplimen, dsb.

Dengan melihat uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Putri kepada masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Sungai Putri dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

1. Masalah Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri Kecamatan Kota Jambi

Terdapat beberapa persoalan utama yang merupakan bagian dari pelayanan kelurahan yang efeknya masih dapat dirasakan oleh masyarakat kelurahan yang ada pada masa sekarang ini, yang sekaligus merupakan indikator penyebab terjadinya krisis kepercayaan yang masih melanda kelurahan tersebut. Ketika permasalahan tersebut diidentifikasi, maka ujung dari permasalahan tersebut bermuara kepada terjadinya pendangkalan partisipasi rakyat dalam program pembangunan daerah serta semakin melemahnya posisi nilai tawar masyarakat dalam hal perencanaan dan pengambilan keputusan yang melibatkan kehidupan rakyat.

Berdasarkan hasil penelitian di kedua Kelurahan tersebut, pada prinsipnya permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan public dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan adalah sebagai berikut :

a. Kurangnya Kesadaran Masyarakat dalam Memenuhi Kelengkapan Administrasi

Dalam memberikan pelayanan public dbidang administrasi pemerintahan, baik itu untuk proses pembuatan KTP, surat keterangan nikah, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan kepemilikan tanah (sporadic) dan lainnya, pemerintah kelurahan tidak bisa memberikan surat keterangan begitu saja kepada warganya yang membutuhkan, akan tetapi harus dilengkapi terlebih dahulu persyaratan administrasi yang diperlukan, karena sudah menjadi pedoman atau standar yang harus diperhatikan, apabila tidak ingin melanggar aturan yang sudah ditetapkan.

Namun demikian kesadaran warga untuk melengkapi berkas administrasi yang diminta untuk mengurus sesuatu surat keterangan dianggap hal yang sepele dan semuanya bisa diatur dan diserahkan saja kepada aparat pemerintah kelurahan.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh hariyadi, Sekretaris Lurah Tanjung Johor bahwa :

Warga yang ingin mengurus surat pengantar keterangan nikah, harus disertai dengan surat keterangan dari Rukun Tetangganya terlebih dahulu dan memiliki kartu tanda penduduk. Namun hal ini sering tidak dilengkapi, sehingga surat keterangan yang diminta tidak dapat diproses sebelum dilengkapi administrasi dan hal inilah yang membuat lambatnya seseorang mendapatkan surat keterangan yang diminta tersebut.

Apa yang diuraikan tersebut senada dengan pendapat warga masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat tersebut yang mengatakan bahwa, untuk mengurus surat-surat keterangan tersebut harus terlebih dahulu melengkapi administrasi yang diperlukan, misalnya untuk membuat KTP terlebih dahulu harus ada pengantar RT, untuk pembuatan SKKB, selain ada pengantar RT, juga harus ada KTP, jika tidak, maka surat-surat yang diperlukan tidak akan dikeluarkan oleh pihak kelurahan. Sedangkan berkenaan dengan surat keterangan kepemilikan tanah (sporadic) agar dapat dibuat dan diproses oleh kelurahan, maka harus dilengkapi dengan surat-surat asal-usul tanah (persil) dokumen aslinya dan surat ukur serta batas-batasnya. Sebelum hal itu dilengkapi, maka tidak akan diproses.

Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat secara jelas bahwa masalah yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan public adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus berbagai surat keterangan yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan administrasi pembuatan surat-surat yang diperlukan, sehingga menyebabkan pembuatan surat keterangan yang diminta tidak dapat ditindaklanjuti sebelum dilengkapinya persyaratan tersebut. Hal ini menyebabkan terkesan adanya pelayanan pemerintahan yang kurang berjalan dengan baik dan memperlambat proses penyelesaian surat keterangan yang diminta. Padahal itu disebabkan kesalahan dari warganya sendiri.

b. Lambatnya Proses Administrasi

Dalam prakteknya, meskipun persyaratan yang diminta sudah dipenuhi, namun penyelesaiannya oleh pihak Kelurahan juga cenderung lambat. Hasil penelitian terhadap warga masyarakat emnyatakan bahwa dalam pelayanan administrasi pemerintahan tersebut, proses penyelesaiannya memakan waktu yang cukup lama, yaitu memakan waktu 4-6 hari kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan-permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan public di keluarahan tanjung Johor maupun sungai Putri, tidak hanya disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan

administrasi yang diperlukan, tapi juga lambatnya proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparat kelurahan sendiri.

Namun menurut pihak kelurahan, hal tersebut tidak disebabkan adanya kesenjangan dari pihak kelurahan, tapi lantaran petugas/pejabat yang mengesahkan sedang dinas luar, untuk itu terpaksa menunggu sampai yang bersangkutan kembali kedatangan pejabat tersebut yang kadang memakan waktu 5-7 hari lamanya.

3. Upaya Mengatasi Masalah Permasalahan Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Tanjung Johor dan Kelurahan Sungai Putri Kota Jambi.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan rendahnya kesadaran masyarakat yang cenderung menganggap sepele memenuhi persyaratan-persyaratan yang diperlukan agar proses pemberian pelayanan berjalan dengan baik, berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan oleh pihak kelurahan adalah melakukan kegiatan penyuluhan hukum terhadap warga, sehingga diharapkan kesadaran warga masyarakat untuk mengurus sesuatu surat keterangan yang diperlukan dilengkapi terlebih dahulu, sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian surat-surat yang diminta di Kantor Kelurahan.

Sedangkan upaya mengatasi masalah pelayanan administrasi pemerintahan yang terkesan lambat dalam proses pemberian pelayanan yang diperlukan warga masyarakat, sebaiknya ada pendelegasian wewenang dari pejabat yang sedang dinas luar yang cukup lama kepada pejabat yang ditunjuk, sehingga tidak menghambat pemberian layanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Karena hal tersebut dapat membuat image kurang baik dari masyarakat terhadap aparat pemerintah kelurahan.

D. Penutup

1. Pelayanan public yang diberikan Kelurahan Sungai Putri dilaksanakan sesuai kewenangan yang digariskan oleh ketentuan yang sudah digariskan mulai dari pelayanan public di bidang administrasi pemerintahan pada proses pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) warganya, surat keterangan tanah (sporadic) yang harus dibuat dan disyahkan lurah, pembuatan surat keterangan kelakuan baik (SKKB) bagi warga untuk mendapatkan pekerjaan tertentu, surat pengantar keterangan nikah bagi pasangan calon suami istri yang akan menikah, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha bagi warga yang akan

melakukan pinjaman modal di bank. Selain itu juga pelayanan public dalam bentuk barang, yaitu pelayanan dalam penyaluran bantuan (subsidi) beras miskin, minyak tanah, dan sebagainya.

2. Masalah yang dihadapi oleh pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan public terhadap warganya adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi persyaratan-persyaratan administrasi yang diperlukan untuk menertbitkan surat keterangan yang diperlukan, adanya aparat yang dinas luar, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan public yang efektif dan efisien.
3. Upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi adalah dengan memberikan penyuluhan hukum kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan memdelegasikan wewenang dari pejabat yang akan dinas luar kepada pejabat tertentu, sehingga proses pemberian layanan public tidak terhambat.

E. Daftar Pustaka

- Arinkunto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 1990
- Inggrit Kansil, *Pemerintahan Daerah*, Rajawali Pers
- Miriam Budiarjo, *Pengantar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Notoadmojo Soekijo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998
- Suakani HR, *Pembaharuan Kabupaten*, Jakarta, Pembaruan Perss, 2004.
- Soekijo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 tentang Kelurahan.