

**PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM PADA KANTOR LURAH  
KAMPUNG MANGGIS KOTA PADANG PANJANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh

**BAYU SAPUTRA**

**NIM. 02083/08**

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

## PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis tanggal 17 Januari 2013 pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

### Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang

Nama : Bayu Saputra  
TM/NIM : 2008/02083  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 17 Januari 2013

#### Tim Penguji:

	Nama
Ketua	: Dra. Jumiaty, M.Si
Sekretaris	: Lince Magriasti, S.IP, M.Si
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si.
Anggota	: Dra. Hj. Heni Candra Gustina.
Anggota	: Siska Susmita, S.IP, MPA.

Tanda Tangan



Mengesahkan:  
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002

## ABSTRAK

**Bayu Saputra : NIM 2008/02083. Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.**

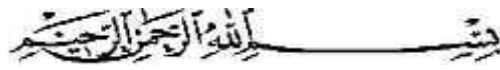
Pemberian pelayanan umum merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pemerintah kelurahan, termasuk Kelurahan Kampung Manggis. Namun, dalam prakteknya pelayanan yang diterima belum memenuhi keinginan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ditentukan secara *purposive sampling*. Teknik dan alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Jenis dan sumber datanya terdiri dari data primer dan data sekunder. Uji keabsahan datanya menggunakan triangulasi teknik. Kemudian di dalam teknik analisis datanya melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor lurah Kampung Manggis mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada. Akan tetapi di dalam pelaksanaannya belum terimplementasi dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai persyaratan yang tidak jelas, jangka waktu penyelesaian yang tidak pasti, kurang intensifnya pengawasan internal yang dilakukan pimpinan, kurangnya kompetensi pegawai dan jumlah pelaksana pelayanan.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kekurangan tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi informasi persyaratan, meningkatkan disiplin pegawai, intensifikasi pengawasan, memaksimalkan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sarana kerja serta merelokasi letak dari kotak saran sebagai sarana pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “*Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang* ”. Salawat beserta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Didorong oleh semangat dan keyakinan serta berserah diri kepada Allah SWT penulisan skripsi ini dilakukan untuk menambah khasanah karya tulis ilmiah dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Politik, Ibu Henni Muchtar, SH. M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Fakultas Ilmu Sosoal Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Lince Magriasti, S.IP. M.Si. selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ibu Dra. Hj. Heni Candra Gustina dan Ibu Siska Sasmita, S.IP. MPA selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Teman-teman angkatan 2008 Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan semoga mendapat balasan dari Allah SWT, dan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Fokus Penelitian.....	9
F. Tujuan Penelitian .....	9
G. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PERPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	11
1. Konsep Pelayanan .....	11
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
3. Standar Pelayanan Publik.....	17
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
5. Kendala Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
6. Upaya Mengatasi Kendala Dalam Pelayanan Publik.....	35
7. Pelayanan Umum Kelurahan.....	38
B. Kerangka Konseptual.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	44

B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Informan Penelitian.....	45
D. Jenis dan Sumber Data.....	46
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	47
F. Uji Keabsahan Data .....	49
G. Teknik Analisis Data .....	50

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	52
1. Gambaran Umum Kelurahan Kampung Manggis .....	52
a. Kondisi Geografis .....	52
b. Keadaan Demografis.....	53
c. Keadaan Kantor.....	56
d. Pemerintahan .....	57
B. Temuan Khusus .....	60
1. Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis.....	60
2. Kendala yang dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis .....	76
3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis .....	82
C. Pembahasan .....	88
1. Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis.....	89
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis .....	94
3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis .....	100

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	109

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 2 : Foto Kantor Lurah Kampung Manggis .....	57
Gambar 3 : Foto masyarakat yang sedang menunggu pegawai kantor lurah .....	78

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1: Distribusi Persebaran Penduduk .....	53
Tabel 2: Komposisi Penduduk Kelurahan Berdasarkan Mata Pencapaian .....	54
Tabel 3: Komposisi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4: Inventaris Ruangan Sekretariat Kantor Lurah Kampung Manggis.....	56
Tabel 5: Inventaris Ruangan Lurah Kantor Lurah Kampung Manggis .....	57
Tabel 6: Perangkat Kantor Lurah.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara .....	113
Lampiran 2: Surat Rekomendasi Izin Penelitian.....	117
Lampiran 3: Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian.....	118

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang mengacu pada UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, di dalam Pasal 1 point (a) ditegaskan bahwa : “Otonomi Daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Inu Kencana (1993 : 95) pemberian otonomi kepada pemerintah daerah haruslah nyata, dinamis, dan bertanggung jawab. Nyata dalam arti desentralisasi pemerintahan karena harus didasarkan pada faktor-faktor, perhitungan-perhitungan, dan tindakan-tindakan atau kebijaksanaan yang benar-benar dapat menjamin daerah tersebut mampu mengurus rumah tangganya sendiri. Bertanggung jawab dalam arti dapat menjalankan pemerintahan yang sejalan dengan tujuan yaitu melancarkan pembangunan yang tersebar di pelosok negara dan serasi atau tidak bertentangan dengan pengarahan-pengarahan yang telah diberikan, serasi dengan pembinaan politik dan kesatuan bangsa, menjamin hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Sedangkan dinamis dalam artian daerah yang diberikan otonomi daerah tersebut berkembang kearah yang lebih baik dari waktu ke waktu, baik dalam

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunannya, maupun dalam pelayanan kemasyarakatan.

Kaloh (2002 : 6) mengatakan bahwa makna otonomi daerah itu sendiri lahir dari suatu kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal yang sama dikemukakan oleh Fesler dan Lehmans (dalam Kaloh, 2002: 6-7) bahwa “disisi lain tuntutan otonomi daerah seharusnya dipandang sebagai upaya untuk mengatur kewenangan pemerintahan sehingga serasi dan fokus pada tuntutan dan kebutuhan masyarakat”

Sehubungan dengan penegasan yang dikemukakan di atas, memberikan suatu gambaran bahwa pemerintah daerah otonomi hendaknya memperhatikan secara serius usaha-usaha untuk mewujudkan, meningkatkan, dan mempertahankan suatu kehidupan masyarakat yang demokratis yang merupakan suatu tuntutan zaman dan peradaban modern, baik dalam pengelolaan pemerintahan maupun pemerataan kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menghadapi perkembangan di dalam maupun di luar negeri serta tantangan persaingan global, daerah dituntut untuk lebih aktif membuat terobosan-terobosan yang berpihak kepada masyarakat, disamping itu dengan adanya otonomi daerah sekaligus merupakan tantangan bagi daerah untuk mampu secara mandiri dalam mengatur dan melaksanakan pembenahan dan restrukturisasi

diberbagai sektor kehidupan masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat sebagai stakeholdernya.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tugas dan fungsi yang luas, salah satu tugas pokok pemerintah yaitu memberikan pelayanan, sehingga sering dikatakan bahwa pemerintah adalah pelayan masyarakat. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjahya Supriatna (2000 : 204) mengemukakan bahwa pada hakekatnya birokrasi dibentuk untuk memenuhi tugas-tugas pelayanan, menyediakan berbagai sumber daya kepada pihak yang memerlukan dan mengatur hubungan antar golongan dan konflik kepentingan dalam masyarakat.

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah difokuskan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti : prosedur dan tata pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

Tuntutan kuat yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya kemampuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Tuntutan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas ini tentu tidak bisa dihindari oleh pemerintah, karena itu pemerintah mempunyai tugas yang tidak ringan dalam

mengupayakan pelayanan yang berkualitas seperti yang diinginkan oleh masyarakat. Pemerintah daerah dalam hal ini perlu memperkuat institusinya dan menyiapkan aparatnya yang profesional, guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas tersebut.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Tjahya Supriatna (2000 : 139) mengemukakan, bahwa isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Hal ini dikemukakan juga oleh Thoah (1996 :114) yang menyatakan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan lokasi penelitian penulis yaitu pemerintahan Kelurahan, maka salah satu pemerintahan inipun tidak terlepas dari bidang pelayanan umum sebagai bidang yang sangat penting karena langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, selalu dijadikan tolak ukur baik atau tidaknya pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Undang – undang No. 32 Tahun 2004 pasal 127 Kelurahan dibentuk di wilayah Kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kelurahan dipimpin oleh Lurah dimana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati /Walikota. Kewenangannya bersifat delegatif, lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari PNS yang dianggap memenuhi syarat (mengetahui pengetahuan teknis pemerintahan). Lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah mempunyai tugas : (a) Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan, (b) Pemberdayaan Masyarakat, (c) Pelayanan Masyarakat, (d) Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum, dan (e) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan Umum.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan. Kelurahan sebagai organisasi terendah di bawah Camat merupakan organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, begitu juga dengan Kelurahan Kampung Manggis Kota Padang Panjang. Pemerintah Kelurahan Kampung Manggis harus mampu melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Adapun jenis-jenis Pelayanan Umum pada Kantor Kelurahan Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang yaitu :

1. Pemberian Surat Pengantar pembuatan KK / KTP
2. Pengantar Pindah
3. Pengantar Nikah

4. Pengantar Surat Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )
5. Pengantar Surat Izin Tempat Usaha ( SITU )
6. Pengantar membuat SKCK
7. Rekomendasi Advice Planning
8. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
9. Surat Keterangan Domisili dan sebagainya.

Dari bidang pelayanan umum di atas terlihat begitu banyaknya tugas-tugas bidang pelayanan umum yang harus dilaksanakan pemerintah Kelurahan Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Kampung Manggis merupakan kelurahan yang memiliki penduduk terbanyak di Kecamatan Padang Panjang Barat. Dimana dengan luas wilayah 280 ha jumlah penduduknya mencapai 6.156 jiwa yang terdiri dari 1.437 Kepala Keluarga.

Untuk itu Pemerintah Kelurahan Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang hendaknya harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat dan berpedoman kepada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sutarto ( 1996 : 65 ) bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat.

Dari hasil observasi penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Kelurahan Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota

Padang Panjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada sinyalemen yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari pemerintah kelurahan, seperti lambatnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dikarenakan pegawai kantor kelurahan yang meninggalkan kantor pada saat jam kerja. Seperti yang terjadi pada saat penulis melakukan observasi awal ke kantor lurah dimana penulis dan dua orang masyarakat harus menunggu dikarenakan ketidakberadaan pegawai kantor lurah pada saat itu, padahal masih pada jam kerja.

Menurut pendapat salah seorang masyarakat yang bernama ibu Rita, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang masih belum memuaskan. Hal ini terlihat dari sikap para aparatur kelurahan yang cenderung memberikan pelayanan dengan memperhatikan status sosial masyarakat penerima pelayanan, misalnya bagi yang memiliki hubungan atau kenal dengan pegawai kantor lurah maka akan dilayani dengan cepat, sebaliknya jika tidak maka urusan terkesan diperlambat oleh pegawai kantor lurah. Permasalahan yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Padang Panjang Barat kepada penulis pada saat melakukan observasi awal. Menurut beliau khusus dikantor lurah Kampung Manggis memang memiliki masalah baik secara administrasi maupun secara personal pegawainya.

Disebabkan begitu pentingnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Kampung Manggis kepada Masyarakat Kelurahan Kampung Manggis,

maka Lurah Kampung Manggis harus memberikan suatu perhatian serius kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan dalam pengurusan maupun kepentingan masyarakat secara luas.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sebagaimana dijelaskan pada latar belakang masalah, maka dapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih lambatnya masyarakat mendapat pelayanan dari Kantor Kelurahan.
2. Rendahnya kemampuan teknis dan operasional aparat dalam melaksanakan tugas.
3. Masih ditemukannya pemberian pelayanan dengan memperhatikan kedudukan masyarakat.
4. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai kantor kelurahan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Sebuah penelitian perlu pembatasan masalah agar tidak melebar dan meluas, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan sesuai dengan maksud dan

tujuan penelitian, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini tentang Pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari batasan masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ditemui pada saat pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis kota Padang Panjang?

#### **E. Fokus Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah, “Pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang”

## **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan Pelayanan Umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan Pelayanan Umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang

## **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Secara Praktis penelitian ini dijadikan sebagai:

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Kantor Lurah Kampung Manggis Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang dalam rangka meningkatkan pelayanan umum terhadap masyarakat banyak.
- b. Sebagai bahan informasi bagi para peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dalam permasalahan yang sama.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Politik di Universitas Negeri Padang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Kampung Manggis beberapa sudah ada yang terlaksana dan ada yang belum terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya berdasarkan 13 standar pelayanan menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dari temuan penelitian menunjukkan bahwa 7 standar pelayanan sudah terlaksana diantaranya, dasar hukum, prosedur, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana serta fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, dan evaluasi kinerja pelaksana. Kemudian dapat diidentifikasi 6 standar pelayanan yang belum terlaksana dengan baik yaitu persyaratan yang masih kurang jelas, jangka waktu penyelesaian yang masih sering tertunda, pengawasan internal yang masih lemah, kompetensi pelaksana dan kurangnya jumlah pelaksana serta tidak adanya penanganan pengaduan pengaduan, saran dan masukan. Jadi 6 standar pelayanan yang belum terlaksana tersebut menjadi kendala yang peneliti temukan dalam pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis.

2. Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan umum pada kantor Lurah Kampung Manggis adalah : (1) persyaratan administrasi yang masih belum dipahami oleh masyarakat, karena kurang informatifnya pemerintah Kelurahan Kampung Manggis, (2) waktu penyelesaian yang masih sering tertunda karena faktor disiplin pegawai yang kurang, dimana seringkali pegawai datang terlambat dan pulang lebih cepat dan seringkali pegawai meninggalkan kantor pada jam kerja, (3) kurang konsistennya pengawasan yang dilakukan oleh Lurah Kampung Manggis, (4) dari segi kompetensi pelaksana, yaitu kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan serta kurangnya kemampuan mengoperasikan komputer, (5) kurangnya jumlah tenaga pelaksana dan (6) kurang maksimalnya penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Untuk mengatasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan umum, pemerintah Kelurahan Kampung Manggis telah mengupayakan solusi untuk mengatasi kendala tersebut seperti dari segi (1) kejelasan persyaratan dengan lebih informatif dan sosialisasi ditingkatkan, (2) kepastian waktu penyelesaian dengan tidak menunda-nunda pekerjaan dan meningkatkan disiplin pegawai melalui kontrol dari lurah (3) meningkatkan dan mengintensifkan pengawasan internal tidak hanya oleh lurah tapi juga melalui sekretaris lurah dan sesama pegawai (4) dari segi kompetensi pelaksana, memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan guna mengembangkan dan meningkatkan kemampuan perangkat kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya, (5) memaksimalkan jumlah pegawai yang ada

sambil mengajukan penambahan jumlah pegawai kepada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang Panjang, (6) menempatkan kotak saran sebagai saran penanganan pengaduan, saran dan masukan pada posisi yang tepat.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Lurah Kampung Manggis sebagai berikut :

1. Kantor Lurah Kampung Manggis harus memaksimalkan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat.
2. Meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan pemahaman perangkat kelurahan tentang pemberian pelayanan yang efektif dan efisien dalam hal ini adalah bersikap ramah kepada masyarakat saat memberikan pelayanan, seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan dan juga meningkatkan keahlian komputer.
3. Meningkatkan kedisiplinan perangkat Kelurahan Kampung Manggis agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa tidak puas dengan kinerja perangkat kelurahan.
4. Karena masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dengan jelas mengenai persyaratan pelayanan, pemerintah Kelurahan Kampung Manggis perlu lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi persyaratan pelayanan yang masyarakat inginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Badudu J.S, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Harbani pasolong 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Harbani Pasolong.2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Jakarta : Alfabeta
- HAS Moenir.1998.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:.Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafiie. 1993. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kaloh. 2002. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah: Suatu Solusi dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Lexy J. Moleong .2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk.2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miftah Thoha.1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press
- Rasmadi .2007. *Pelayanan Prima*. Depok: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sampara Lukman. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- S. P Siagian. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- S. P. Siagian . 1985.*Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung