

## **KONTROL MASYARAKAT KELEKE TERHADAP KINERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN UMUM**

Oleh

**Wildan zaman**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Luwuk

Email: wildanzaman40@gmail.com

### **ABSTRAK**

Kontrol masyarakat Keleke terhadap kinerja perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan umum diperlukan penanganan pelayanan yang serius tanpa pilih kasih, Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui upaya perangkat Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Keleke Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. Masyarakat dalam Pembangunan Kelurahan serta faktor apa saja yang menjadi pengaruh terhadap pelaksanaan pembangunan di Kelurahan Keleke. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan wawancara langsung terhadap informan. Teknik pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan, menguraikan permasalahan yang ada di lokasi penelitian guna untuk penjelasan langsung. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Keleke, namun karena populasi yang cukup banyak maka dalam penelitian ini menggunakan keterwakilan dari setiap unsur dengan menggunakan table Krejcie dengan jumlah sampel 50 orang. Dari hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa upaya perangkat Kelurahan Keleke dalam hal meningkatkan kontrolnya telah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa hal yang perlu masukan dari instrumen peneliti sebagai kontribusi berfikir yang konstruktif.

**Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja**

### **ABSTRACT**

The control of the Keleke community on the performance of the Kelurahan apparatus in providing public services requires serious service handlers without favoritism. This study was conducted to determine the efforts of the Kelurahan apparatus in improving services to the Keleke community, Luwuk District, Banggai Regency. Community in Urban Village Development and what factors influence the implementation of

development in Keleke Village. In this study, the data collection method used was qualitative descriptive, namely by direct interviews with informants. The approach technique used in this research is a qualitative descriptive technique, namely by describing, describing the problems that exist in the research location for direct explanation. The population in this study is the Keleke Village community, but because the population is quite large, this study uses the representation of each element using the Krejcie table with a sample of 50 people. From the results of the research in the field, it shows that the efforts of the Keleke Village apparatus in terms of improving their control have been going well but there are still some things that need input from the research instrument as a contribution to constructive thinking.

**Keywords: Service, Performance**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai apdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas di gariskan dalam pembukaan UU 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek yaitu, pelayanan pokok aparatur pemerintah, terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah dara Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketewrtiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa public (public services) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas, pelayanan dan public bahkan di mulai sejak seseorang dalam kandungan ketika di periksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang di didik pada universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menikmati bahan makanan yang pemasarannya di kolola oleh pemerintah.

Karena pelayanan dan jasa public merupakan suatu cara pengalokasian sumber Daya melalui mekanisme, maka kualitas pelayanan sangat tergantung pada kwalits demokrasi. Konsekwensi dari hal ini adalah pilar-pilar demokrasi yang tidak bekerja secara optimal, olehnya itu sangat sulit dalam mencapai *rana* demokrasi yang optimal dan

pencapaian kualitas pelayanan public yang lebih baik. Atau sebaiknya public tanpa proses politik yang demokratis dan cenderung membuka ruang korupsi.

Sebagai bagian dari system kenegaraan dengan kostitusi yang peka dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia di cirikan oleh runag lingkup pelayanan public yang luas, pelayanan public yang hampir menyentu di setiap sudut kehidupan masyarakat tidak di topang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengheranka jika pelayanan public di Indonesia memiliki cirri yang cenderung korup. Apabila yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelyanan public yang bersipat kewajiban seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK) Surat Izin mengemudi (SIM), Pasport dan lain-lain.

Pelayanan public yang baik adalah pelayanan yang dapat di topang oleh sebuah administrasi yang baik, karena pertanggung jawaban dari administrasi tersebut sangat berpengaruh terhadap pola pertanggung jawaban terhadap kinerja perangkat yang telah memberikan pelayanan. instansi kelurahan merupakan salah satu instansi pemerintah yang bersentuhan lasung dengan public yang mempunyai tugas pokok dalam pelayanan, sesuai dengan PP nomor 73 Tahun 2010 pasal 5 poin (c) di katakana bahwa fungsi kelurahan adalah pelayanan masyarakat dan berada dalam Undang-undang Administrasi pelayanan public yang di lakukan oleh pemerintah kelurahan Keleke Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai, dimana instansi yang menjadi objek dalam penelitian ini, sesuai dengan perda nomor 6 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan menyatakan bahwa pola control dan pelaporan serta penataan administrasi sekertariat serta pelayanan yang di lakukan oleh seluruh perangkat kelurahan di laksanakan oleh sekertaris lura yang nantinya akan di laporkan kepada penanggungjawab tertinggi di instansi kelurahan yaitu lurah.

Dari penjelasan aturan yang mengatur tentang pola pelayanan di tingkat kelurahan yang di implementasikan kedalam peraturan yang lebih rendah di bawahnya menggambarkan bahwa pelayanan tidak terlepas dari pengadministrasian pelayanan tersebut sehingga pelayanan yang di berikan merupakan pelayanan yang dapat di pertanggung jwabkan di mata hukum. Dari penjelasan di atas, penulis tertarik mengambil judul “ Kontrol Masyarakat Keleke Terhadap Kinerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Umum “

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian terhadap peran sekretaris lura dalam pelayanan administrasi di kantor kelurahan Keleke Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai memerlukan sejumlah orang yang harus di teliti secara ideal kedalam seluruh populasi yang ada, kita mengambil sampel yang respresentarif yaitu yang mewakili keseluruhan populasi, dengan menyimpulkan sampel berupa generalisasi yang kita anggap berlaku bagi keseluruhan populasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penulisan ini dilakukan dengan Purposive Sampling) karena pertimbangan efesiansi dan mengarah pada sebagian populasi. Menurut pendpat Arikunto (1998 : 127) menyebutkan bahwa sampel bertujuan di lakukan dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata, random atau daerah, tetapi di dasarkan atas adanya tujuan tertentu, teknik ini biasanya di lakukan karena beberpa pertimbangan misalnya karena alasan keterbatasan waktu.

### **2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (92002 ; 57) definisi populasi adalah “ wilayah generalisi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kwanntitas karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan” menurut Arikunto (1998:115) “ popolasi adalah keseluruhan subyek penelitian” popolasi dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat pemerintah kantor Kelurahan Keleke yang

berjumlah 15 orang, yang terdiri dari Lurah, Sekertaris lura, Kepala Seksi dan staf kelurahan, serta 1776 orang Masyarakat Kelurahan Keleke, total populasi adalah 1791 jiwa.

## 2.2 Sampel

Dalam penelitian ini penulis tidak mengambil semua populasi sebagai objek penulisan, hal ini dilakukan berdasarkan pertimbangan masalah biaya, waktu dan tenaga sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menggunakan teknik pengambilan sampel. Menurut Arikunto (1998:109) dalam buku prosedur penulisan “sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang di teliti” menurut pendapat Arikunto (1998:127) menyebutkan bahwa sampel bertujuan di lakukan dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata, random atau daerah, tetapi di dasarkan atas adanya tujuan tertentu. Teknik ini biasanya di lakukan Karena beberapa pertimbangan, misalnya karena alasan keterbatasan waktu, tenaga dan dana. Hingga tidak dapat mengambil sampel yang jauh lebih besar.

Adapun yang menjadi sampel dalam penulisan ini adalah :

Perangkat Kelurahan	: 10 orang
Tokoh Masyarakat	: 5 oraNg
Masyrakat	: 10 orang

-----  
Jumlah : 25 orang

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan dua teknik yaitu :

### 1) Wawan cara

Wawan cara menurut *Moleong* (2091 : 135) wawancara adalah percakapan dengan ,maksud tertentu, percakapan dapat di lakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan yang di wawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu *Sutrisno Hadi dan Sugiono* (2002) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu di pegang oleh

penulis dalam menggunakan metode wawancara adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa subjek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada penulis adalah benar dan dapat di percaya
- c. Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan yang diajukan penulis kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh penulis. Dalam penulisan ini wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data yang utama dan di lakukan kepada semua responden baik itu sendiri adalah perangkat Kelurahan maupun masyarakat. Sedangkan menurut Nazir (1999 : 12) pengumpulan data yang di observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam hal ini penulis mengamati langsung kondisi fisik dan non fisik yang ada di kelurahan Keleke

### **3. PEMBAHASAN**

Kelurahan Keleke merupakan Kelurahan yang baru saja di mekarkan dan merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Soho berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa staf yang terdapat di Kelurahan Keleke dengan melihat kondisi kelurahan pemekaran tersebut, Sekur perlu banyak hal yang harus di pelajari mengingat pentingnya tugas dan fungsi serta tanggung jawab sekur dalam pelaksanaan tertip administrasi pelayanan di kantor Kelurahan Keleke. Sekertaris lurah dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada lurah, sekertaris lurah mempunyai tugas melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada lurah dan seluruh satuan organisasi pemerintahan kelurahan

untuk dapat melakukan tugas, sekretaris lurah mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Merancang program kerja dan kegiatann sekretariat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- b. Menyiapkan petunjuk teknis pelaksanaan program kerja sebagai mana di maksud pada huruf (a)
- c. Member petunjuk dan member tugas penyusunan rencana, pengelolaan ketatalaksanaan, keuangan, kepehgawaian, perlongkapan dan peralatan kepada staf pada lingkungan sekretariat
- d. Membimbing staf pada lingkungan sekretariat dalam pelaksanaan tugas berdasarkan petunjuk dan criteria yang telah di tetapkan. Pelaksanaan pelayanan umum kantor kelurahan Keleke selalu saja berusaha pada standar pelayanan yang belum maksimal, sehingga masyarakat selalu mengajukan keluhan baik secara langsung jika biaya pelaksanaan pelayanan di kantor kelurahan Keleke tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terhadap upaya pemerintahan Keleke dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan di Kelurahan Keleke Kecamatan Luwuk Kabuten Banggai. Hasil penelitian ini berdasarkan jawaban dari informan yang di tarik dari sampel yang ada dan dapat kami pertanggung jawabkan, sehingga dalam kesimpulan ini penulis dapat memaparkan jawaban responden yang dapat menunjukan hasil penelitian sebenarnya seperti yang tertera di bawah ini.

- a. Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Kelurahan Keleke. Hal ini berdasarkan jawaban responden adalah Bagaimanakah upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.

- b. Pemerintah Kelurahan Keleke Selalu Memberikan Kesempatan Kepada Masyarakatnya Untuk Berpartisipasi Aktif Dalam Pembangunan.
- c. Pemerintah Kelurahan Selalu Memberikan Petunjuk Pelaksanaan yang Berhubungan dengan Partisipasi Masyarakat.
- d. Apakah Kebijakan yang di Tetapkan Pemerintah Kelurahan Keleke Mendorong Semangat kerja Aparat dan Anggota Masyarakat Dalam Pembangunan.
- e. Pemerintah Senantiasa Memberikan Dorongan Kepada Masyarakat Dalam Rangka Berpartisipasi dalam pembangunan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Faried, 1997, Metode Penelitian Sosial Bidang Administrasi Umum dan Pemerintahan, PT. Raja Gtafindo Persada, Jakarta
- Arikounto, Suharsimin, 1998, Manajemn Personalia dan Sumberdaya Manusia, BFFE, Yogyakarta
- Musanef, 1996, Kepegawaian di Indonesia, Alumni Bandung
- Nazir, Moh, 1999 Metodologi Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian, Alfa Beta, Bandung
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Nomor 32 Tauhn 2004, tentang Pemerintahan Daerah, Wewenang dan Kekuasaan Pusat – Daerah dapat di tinjau dari : Desentralisasi-Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan ( *Medebewin*).