

## Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

Jimmy Nasroen<sup>1\*</sup>, Irsyad Sudirman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Kaltara, Tanjung Selor, Bulungan Kaltara  
Email: [iskandar.kaltara@gmail.com](mailto:iskandar.kaltara@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Pemerintah Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor dalam peningkatan pelayanan public atau masyarakat, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pemerintahan Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Hasil penelitian diperoleh bahwa pihak Kelurahan Tanjung Selor Hilir sebagai salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Tanjung Selor telah berupaya semaksimal mungkin untuk menjalankan dan menerapkan peraturan Bupati tersebut, dengan mengutamakan pemberdayaan di bidang kebersihan, keamanan, ketertiban, pelayanan dan pembinaan masyarakat. Akuntabilitas aparat Kelurahan Tanjung Selor Hilir sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan. Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan pihak kelurahan meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat serta adanya kemampuan aparat mengantisipasi pelanggar tersebut. Tingkat responsivitas aparat kelurahan tanjung selor hilir dapat dilihat dari komitmen dan tindakan aparat kelurahan yang sangat intens dalam melakukan pembinaan-pembinaan kepada masyarakat.*

**Keywords:** Akuntabilitas, Kinerja kelurahan, Responsibilitas, Responsivitas

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemuasan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pentingnya pelaksanaan pelayanan publik menjadikan pemerintah semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh agar dapat menciptakan good governance yang baik di Indonesia

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor berdampak

kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat pemerintah seringkali cenderung rumit seperti. Hal ini sangat berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan umum di kelurahan.

Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan yang ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya). Kelurahan adalah unit terdepan pemerintahan. Segala urusan pemerintah tumpah ruah di kelurahan. Mulai dari mengurus orang kawin (surat keterangan belum pernah kawin), orang lahir (surat pengantar akte kelahiran), orang dewasa (surat pengantar KTP), hingga orang mati (surat pengantar keterangan kematian), diurus oleh kelurahan. Terlepas dari satire iklan rokok dimana pencari layanan bertemu jin yang juga bisa disuap, gambaran tentang kelurahan sebenarnya merupakan potongan mozaik pemerintahan yang menarik.

Sebagai wilayah kerja lurah, kelurahan adalah “unit kosong pemerintahan” atau “unit tanpa pemerintahan”. Secara teknis, hal itu bermakna kelurahan merupakan wilayah bebas. Masalah kelurahan adalah masalah masyarakat, dan karenanya, masyarakat

sendiri yang menemukan, mendefinisikan serta menyelesaikan masalah-masalah dimaksud. Itulah mengapa, organisasi kemasyarakatan di tingkat kelurahan memiliki posisi yang kuat. Ia lebih kuat dari organisasi kemasyarakatan di tingkat desa. Organisasi kemasyarakatan kelurahan adalah “mitra” pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Organisasi itu meliputi RT/RW, Karang Taruna, PKK, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, lembaga adat, dan lembaga lainnya yang menurut urgensinya dapat dibentuk di tingkat kelurahan.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

Selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Tanjung Selor Hilir di Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih

kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Kelurahan Tanjung Selor Hilir.

Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “ analisis kinerja pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan situasi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek yang diteliti (Hadari Nawawi, 2003), di mana hasil deskriptif

dilanjutkan dengan penjelasan secara rinci dan mendetail tentang Kinerja pemerintahan kelurahan dalam peningkatan pelayanan public pada Kelurahan Tanjung Selor kecamatan tanjung selor Kabupaten Bulungan. Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah sering diistilahkan dengan focus penelitian. Dari focus ini biasanya diturunkan beberapa pertanyaan penelitian (Idrus, 2009). Secara umum focus utama penelitian ini adalah : Bagaimana kinerja Pemerintah Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor dalam peningkatan pelayanan publik. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkompeten memberikan informasi atau data yang akurat dan akuntabel berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Proses pengumpulan data ini jelaskan Nasution (1998) meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Memasuki penelitian (*getting in*) dalam tahap ini, peneliti memasuki lokasi kantor Kelurahan Tanjung Selor hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dengan membawa ijin formal /permohonan sebagai bukti menemui informan kunci untuk menjelaskan maksud peneliti ini.
2. Berada di lokasi peneliti (*getting a long*). Pada tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dengan subjek peneliti, mencari informan yang lengkap dan dibutuhkan, serta vestehan (menangkap makna) dari informasi dan pengamatan yang diperoleh.
3. Mengumpulkan data (*loging data*). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: Wawancara mendalam (Indepth-interview), Pengamatan (Observation), Dokumentasi, Observasi, Studi

kepastakaan (library research), Penelusuran data online.

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data yang terkumpul dilapangan. Menurut Patton yang dikemukakan oleh J. Moleong (2000) bahwa data ialah proses mengatur urut data, mengkoordinasikannya kedalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Untuk menganalisis data yang berhasil dikumpulkan, penulis menggunakan analisis kualitatif dan analisis non statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Tanjung Selor Hilir merupakan salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Tanjung Selor, Kalimantan Utara. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 19,133,56 Km<sup>2</sup>. Kelurahan Tanjung Selor Hilir secara administratif terbagi atas 13 Rukun Warga (RW) dan 49 Rukun Tetangga (RT). Secara geografis batas-batas wilayah Kelurahan ini adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Desa Salangketo

Sebelah Selatan : Kel.Tanjung Selor Hulu

Sebelah Barat : Sungai Kayan

Sebelah Timur : Kel. Tg. Selor Timur

Kondisi Topografi Kelurahan Tanjung Selor Hilir umumnya merupakan dataran tinggi. Kelurahan Tanjung Hilir pada ketinggian 200 meter di atas permukaan laut. Suhu udara di Kelurahan ini berkisar antara 28°C. Iklim di Kelurahan ini terdiri dari dua musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Pada musim penghujan, banyaknya curah hujan di Kelurahan ini adalah 2.899 MM/Thn. Kelurahan Tanjung

Selor Hilir berjarak 5 kilometer dari Pusat Pemerintahan Kecamatan Tanjung Selor, 8 kilometer dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Bulungan, dan 2 kilometer dari Pusat Pemerintahan Propinsi Kalimantan Utara.

Pada tahun 2022, penduduk Kelurahan Tanjung Selor Hilir berjumlah 32.562 jiwa yang terdiri dari laki-laki 17.515 jiwa (52,54 %) dan perempuan 15.047 jiwa (47,46 %) dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 8.441 KK.

Tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Tanjung Selor Hilir, sebagian besar cukup tinggi. Berdasarkan data pada Tabel 01, diketahui dari 11.920 jiwa yang pernah bersekolah terdapat 2,65 persen penduduk pada tingkat pendidikan taman kanak-kanak, 27,03 persen pada tingkat pendidikan SD, 27,37 persen tingkat pendidikan pada SMP, 37,76 persen pada tingkat pendidikan SMU/SMK, dan 5,19 persen pada tingkat pendidikan D1-D3 dan S1-S3, hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah penduduk kelurahan Tanjung Selor Hilir menurut tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk	
	Jiwa	%
Taman Kanak-kanak	316	2,65
SD	3.222	27,03
SMP/SLTP	3.264	27,37
SMU/SMK	4.500	37,76
Akademi/D1-D3	318	2,67
Sarjana S1-S3	300	2,52
Jumlah	11.920	100

Sumber: Data monografi Kelurahan Tanjung Selor Hilir

Tampak pada Tabel 02, penduduk Kelurahan Tanjung Selor Hilir lebih dominan bermata pencaharian sebagai pegawai swasta sebesar 52,28 persen. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk yang bermata pencaharian sebagai PNS yaitu sebesar 13,28 persen.

Tabel 2. Jumlah penduduk angkatan kerja Kelurahan Tanjung Selor Hilir menurut mata pencaharian

Mata Pencaharian	Jumlah Penduduk	
	Jiwa	%
PNS	1.500	13,28
TNI-Polri	751	6,65
Swasta	5.907	52,28
Wiraswasta	450	3,98
Tani	631	5,58
Pertukangan	205	1,81
Buruh Tani	105	0,92
Pensiunan	250	2,22
Nelayan	300	2,65
Pemulung	1	0,01
Jasa	1200	10,62
Jumlah	11300	100

Sumber: Data monografi Kelurahan Tanjung Selor Hilir

## 2. Visi dan misi Kelurahan Tanjung Selor Hilir

Visi Kelurahan Tanjung Selor Hilir Menjadikan Kelurahan Tanjung Selor Hilir sebagai Kelurahan yang tertib administrasi, maju dan mampu memberikan pelayanan prima di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Misi Kelurahan Tanjung Selor Hilir:

- Meningkatkan kualitas pelayanan prima Kelurahan Tanjung Selor Hilir.
- Menciptakan kinerja pegawai yang jujur, bertanggungjawab, dan profesionalisme.
- Meningkatkan kerjasama masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Hilir dalam membangun wilayahnya guna tercapainya kemajuan pembangunan.

## 3. Struktur organisasi dan tata kerja kelurahan Tanjung Selor Hilir

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan dalam Wilayah Kabupaten Bulungan secara garis besar struktur organisasi Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hilir adalah sebagai berikut: a) Lurah, b) sekretaris, c) seksi pemerintahan, d) seksi ketentraman dan ketertiban, e) seksi

pemberdayaan masyarakat, f) seksi kesejahteraan sosial, g) kelompok jabatan fungsional.

Berdasarkan struktur organisasi Kelurahan tersebut, maka dalam menjalankan tugas-tugas dan pekerjaannya setiap pegawai memiliki tugas pokok dan tata kerja. Tugas pokok dan tata kerja pegawai ini sangat penting dilakukan untuk mencapai tujuan Kelurahan dalam menjalankan tugas sebagai organisasi pelayanan publik. Adapun uraian tugas pokok dan tata kerja di lingkungan Kelurahan Tanjung Selor Hilir sesuai Peraturan Bupati Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan dalam Wilayah Kabupaten Bulungan.

## 4. Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Penerapan model efisiensi struktural selama ini telah berdampak pada berbagai pelayanan di sektor publik yang tidak berkualitas. Terdapat kecenderungan keengganan pemerintah pusat untuk menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis. Bahkan lebih dari itu, pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi; pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah tidak memuaskan kebutuhan masyarakat, bahkan kalah bersaing dengan pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta.

Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, Responsibilitas dan responsivitas, aparat dalam memberikan pelayanan. Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dan berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

### 1. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja paling tidak memberi manfaat masyarakat ingin mengetahui seberapa besar efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan setiap kegiatan publik oleh pemerintah, yang notabene dibiayai oleh uang rakyat. Pemerintah dapat sekaligus mengintrospeksi diri terhadap kemampuan dari setiap program yang dijalankan apakah mengarah pada tujuan pada periode akhir perencanaan.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas ini akan dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor dengan aspirasi masyarakat, khususnya dalam hal kualitas pelayanan di kantor Kelurahan, tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap kemajuan Kelurahan.

Akuntabilitas organisasi Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor, dapat dilihat pada pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menerapkan berbagai kebijakan dalam

mengelola, memajukan serta meningkatkan kualitas sumberdaya manusia sebagai pelayan masyarakat di kelurahan tersebut. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada kemampuan Kelurahan itu sendiri di dalam melaksanakan kebijakan, program dan Kegiatan pelayanan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor telah berkomitmen dan memprioritaskan segala bentuk kegiatan dan kebijakan yang berorientasi pada pelayanan prima kepada masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor merupakan penjabaran Peraturan Bupati Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam wilayah Kabupaten Bulungan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja kualitas pelayanan maka seluruh aparatur pemerintahan kelurahan harus berifat pro aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian tujuan dan fungsi kelurahan dapat dilaksanakan terlaksana sesuai dengan peraturan bupati. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pihak kelurahan adalah mengacu pada indicator kualitas pelayanan dan Perbup yang telah diuraikan sebelumnya.

Kondisi masyarakat di kelurahan Tanjung Selor Hilir yang berlatar belakang berbeda baik secara kebutuhan baik ekonomi, sosial budaya dan agama tentunya harus mendapat perhatian lebih dari pihak kelurahan. Perhatian yang diberikan oleh pihak kelurahan adalah dengan

mengupayakan berbagai kegiatan-kegiatan pembinaan terhadap masyarakat baik melalui pembinaan ekonomi, kesehatan, pendidikan, agama maupun pembinaan kepekaan sosial masyarakat. Kondisi tersebut di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan di Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor sudah berjalan dengan baik dan mendapat tanggapan dan respon positif dari masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka pihak Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor telah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan konsep pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat pihak kelurahan sangat memegang teguh prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam setiap pelayanan yang diberikan diupayakan untuk memberikan kualitas prima sehingga masyarakat merasa puas sehingga masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pemerintah khususnya pihak kelurahan. Untuk kategori pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk wilayah Kelurahan Tanjung Selor Kecamatan Tanjung Selor dapat dikategorikan memuaskan. Pihak kelurahan telah melakukan berbagai pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan pelayanan lainnya. Kondisi tersebut diatas merupakan cerminan kinerja baik dari pihak kelurahan yang ditunjukkan tingginya intensitas masyarakat berurusan dengan pihak Kelurahan.

## 2. Responsibilitas

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia dalam

pengelolaan administrasi publik dan pelaksanaan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, merupakan perwujudan tanggungjawab pemerintah terhadap tuntutan dan aspirasi masyarakat modern Indonesia, dalam mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945.

Dalam kaitannya dengan tanggungjawab ini akan dilihat dari apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, yang diukur dengan tingkat pelanggaran masyarakat terhadap aturan serta upaya penanggulangannya, tingkat kontribusi penerimaan pajak Bumi dan Bangunan dan Wajib retribusi Sampah. Secara umum Pemerintah Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor sudah melaksanakan Instruksi tentang pemberdayaan kelurahan dengan baik.

## 3. Responsivitas

Dalam kaitannya dengan responsivitas ini merupakan kemampuan organisasi Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang akan dilihat dari tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan, tingkat usaha untuk membina kegiatan masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidak mampuan atau merupakan

indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan, di wilayah Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor masih terdapat beberapa bentuk keluhan dari pihak masyarakat terhadap kinerja aparat Kelurahan. Beberapa keluhan tersebut menyangkut masalah layanan dalam kepengurusan kependudukan. Adapun prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa layanan pemerintah dirasakan masih berbelit-belit dan memakan waktu yang lama bahkan tidak jarang masyarakat harus datang berulang kali ke kelurahan sehingga menyulitkan masyarakat karena tidak efisien dan pada akhirnya masyarakat menjadi enggan untuk mengikuti prosedur yang seharusnya.

Dalam hal ini pihak Kelurahan Tanjung Selor Hilir tidak memungkiri kondisi tersebut dan juga tidak membenarkannya secara keseluruhan. Dalam proses Pengurusan kependudukan yang dilaksanakan di tingkat Kelurahan pada dasarnya membutuhkan waktu terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang berkaitan dengan Kecamatan. Dalam hal proses penyelenggaraan pelayanan kepengurusan KTP sering terjadi suatu hal kondisional dan diluar perhitungan sehingga masyarakat sering terlambat menerima pelayanan dari pihak Kelurahan. Kondisi ini sangat sensitif dan mampu menimbulkan persepsi buruk masyarakat dengan beranggapan kinerja aparat Kelurahan sangat lamban dan terkadang mempersulit pelayanan.

Disamping masalah ketepatan dan kecepatan waktu layanan, masyarakat juga sering mengeluhkan mengenai standarisasi pembayaran biaya kepengurusan. Sistem yang ada selama ini tidak memberi kepastian bagi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan. Keadaan ini memaksa masyarakat harus mengeluarkan biaya tertentu diluar aturan resmi pemerintahan agar pelayanan dari aparat dapat terlaksana dengan cepat. Hal ini tentunya akan membentuk opini negatif dari masyarakat terhadap citra aparat pelayanan dimana birokrasi pemerintah tidak pernah lepas dari pungutan liar. Dari kondisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat mengenai keberadaan pihak kelurahan hanya merupakan bentuk kekecewaan atas masalah, tidak terlalu mengarah kepada kurang baiknya kinerja aparat kelurahan. Untuk kasus ini pihak kelurahan masih terus berupaya mencari cara pemecahan dan jalan keluar terbaik yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Selain faktor keluhan masyarakat, responsivitas aparat kelurahan dapat dilihat dari tingkat usaha untuk membina kegiatan masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor. Apabila responsivitas dilihat dari aspek tingkat usaha untuk membina kegiatan masyarakat yang dilaksanakan.

Aparatur pemerintahan yang mampu menghadapi perubahan adalah aparat yang adaptif dengan perubahan itu sendiri, aparat yang mampu berselancar diatas gelombang perubahan, apapun bentuknya. Aparatur yang dapat memainkan hal ini adalah aparat yang mempunyai komitmen yang tinggi,



mempunyai kompetensi dan akuntabel berdasarkan prinsip-prinsip governance yang dibuktikan melalui kepribadian yang tangguh serta karakter yang tahan uji, aparatur yang demikianlah yang dapat memainkan strategi menghadapi era perubahan.

Untuk keberhasilan dalam pengembangan aparatur yang diberdayakan ditempuh dengan berbagai strategi antara lain:

- a. Proses pelatihan untuk mempersiapkan individu dan tim agar kinerja pada tingkat tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi.
- b. Penekanan pada tanggung jawab dan kewenangan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Dengan strategi tersebut, maka pemberdayaan aparatur pemerintah pada gilirannya bermuara pada aparatur yang inovatif dan kreatif dalam menciptakan masa depan. Kreatifitas merupakan pernyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide baru yang lebih baik. Apabila kreativitas merupakan pengembangan ide baru, maka inovasi merupakan proses penerapan ide tersebut secara aktual ke dalam praktek. Tantangan terbesar bagi individu kreatif adalah mempengaruhi pihak lain untuk menerima ide mereka dan kemudian sukses dalam mengimplementasikan ide tersebut di tempat kerja.

Untuk pembinaan ditingkatkan masyarakat pihak kelurahan juga sangat konsisten dalam melaksanakan pemberdayaan melalui pembinaan tim PKK. Wujud nyata dari keberhasilan pembinaan terhadap PKK terlihat dari aktifnya kegiatan posyandu

Balita, posyandu Lansia dan pengajian bulanan di masing-masing lingkungan. Pembinaan PKK yang lebih mengarah kepada pembinaan kualitas kehidupan keluarga diserahkan tanggungjawab penuh kepada ibu-ibu PKK kelurahan.

Dalam pelaksanaannya kegiatan ibu PKK sudah berjalan dengan baik. Pembinaan PKK ini biasanya dilaksanakan setiap pertemuan-pertemuan arisan yang dikoordinir oleh tim penggerak PKK. Dalam hal ini pihak tim penggerak akan mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang program-program serta rencana kegiatan yang akan dilaksanakan.

Hal tersebut merupakan suatu bentuk pemberdayaan rumah tangga yang merupakan salah satu upaya fasilitas yang bersifat tidak memerintah guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan keluarga agar mampu mengidentifikasi masalah, merencanakan dan mengambil keputusan untuk melakukan pemecahannya dengan benar, tanpa atau dengan bantuan dari pihak lain. Pemberdayaan keluarga dibidang kesehatan akan menghasilkan kemandirian keluarga dalam menemukan masalah kesehatan yang ada dalam keluarga, kemudian mampu merencanakan dan mengambil keputusan untuk memecahkan masalah kesehatannya sendiri tanpa atau dengan bantuan orang lain. Salah satu strategi yang dapat ditempuh untuk menghasilkan kemandirian di bidang kesehatan baik pada masyarakat maupun keluarga adalah melalui pendekatan komunikasi– informasi-edukasi (KIE).

Untuk pembinaan masyarakat di bidang kesehatan, pihak kelurahan sangat intens mengadakan sosialisasi program kesehatan

baik secara langsung melalui tatap muka maupun melalui selebaran yang ditempelkan di sekitar wilayah kelurahan. Seperti baru-baru ini pihak Kelurahan Tanjung Selor Hilir sangat serius dalam melaksanakan sosialisasi mengenai pencegahan penyakit demam berdarah. Penyakit DBD sudah menjadi problem kesehatan yang selalu muncul berulang setiap tahun. Sebagai daerah beriklim tropis, Indonesia tidak mungkin terbebas dari penyakit yang ditularkan melalui gigitan nyamuk. Untuk itu pihak kelurahan mengupayakan pembinaan Disamping pembinaan tersebut di atas pihak kelurahan juga mengadakan pembinaan terhadap usaha masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan data yang ada, memperlihatkan bahwa dalam melaksanakan fungsinya, aparat Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengupayakan pemberdayaan kelurahan dan masyarakat kelurahan dengan mengaktualisasikan prinsip akuntabilitas, resposibilitas dan responsivitas dalam kinerjanya.

Memang sejauh ini, pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Selor Hilir, bisa dikatakan mengalami peningkatan dalam arti pelayanan yang diberikan sangat baik. Namun diharapkan dengan gedung baru tersebut kinerja aparat kelurahan semakin baik bahkan meningkat lagi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan paparan diatas penulis menarik kesimpulan, Peraturan Bupati

Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan dalam Wilayah Kabupaten Bulungan dapat dikatatakan sebuah acuan terhadap perubahan kearah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kelurahan yang ada di Kabupaten Bulungan, dimana dengan keluarnya peraturan ini menjadi sebuah cambuk bagi aparat kelurahan untuk meningkatkan kinerja dan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Pihak Kelurahan Tanjung Selor Hilir sebagai salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Tanjung Selor Telah berupaya semaksimal mungkin untuk menjalankan dan menerapkan peraturan Bupati tersebut. Dengan mengutamakan pemberdayaan di bidang kebersihan, keamanan, ketertiban, pelayanan dan pembinaan masyarakat. Akuntabilitas aparat Kelurahan Tanjung Selor Hilir sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan.

Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan pihak kelurahan meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat serta adanya kemampuan aparat mengantisipasi pelanggara tersebut. Responsivitas aparat kelurahan tanjung selor hilir dapat dilihat dari komitmen dan tindakan aparat kelurahan yang sangat intens dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan secara efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Fandy, Tjiptono & Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fauziah, H., Kustiawan, A., & Ilmiyati, N. (2019). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Student Team Achievement Division Terhadap Motivasi Dan Aktivitas Belajar SISWA. Bioed: Jurnal Pendidikan Biologi, 76-83.
- Gerson, R. F. (2004). Mengukur kepuasan pelanggan. Pelangi Publishing Group Bhd.
- Gunawan, G., Suranti, N. M. Y., & Fathoroni, F. (2020). Variations of models and learning platforms for prospective teachers during the COVID-19 pandemic period. Indonesian Journal of Teacher Education, 1(2), 61-70.
- Hamidi. 2004. Metode Penelitian Sosial di Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Idrus M. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Juliantara, D. (2005). Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Moleong, L. J. (2000). Qualitative research methodology, Bandung: PT. Youth Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Bumi Aksara.
- Mulyatiningsih, Endang. (2011). Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen mutu terpadu (*total quality management*). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, S. (2012). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Revisi. Alfabeta, 53-70.
- Wadistiono, Sadu. (2003). Kapitaselekt Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung : Fokus Media