

**PERAN LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI PARING
KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN
BANJAR**

Muhammad Arief Rachman, , A. Nikhrawi Hamdie², Delli Anhar³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120137

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1105026401

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska,0010106201

Email : arifr6156@gmail.com

ABSTRAK

MUHAMMAD ARIEF RACHMAN, NPM. 16120137 “ *Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*”. Bimbingan Bapak A. Nikhrawi Hamdie, S.sos., SH., MH sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Drs. H. Deli Anhar,M.AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring dan faktor-faktor yang mempengaruhi peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, wawancara kepada 3 orang informan. Analisis Data menggunakan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian bahwa peran Lurah dalam meningkatkan pelayanan Publik di kelurahan Sungai Paring belum optimal ,yang terlihat dari pemberian pelayanan yang di berikan oleh pegawainya terhadap publik. faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu lurah berkomunikasi dengan pegawai nya agar lebih di tingkatkan lagi pelayanan yang di berikan terhadap publik sedangkan faktor yang menghambat peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah sumber daya Manusia dan Sarana Prasarana.

Kata Kunci : Peran Lurah, Faktor-faktor, Pelayanan publik.

ABSTRACT

MUHAMMAD ARIEF RACHMAN, NPM. 16120137 "The Role of the Village Chief in Improving Public Services in Sungai Paring Sub-District, Martapura District, Banjar Regency" Guidance of Mr. A. Nikhrawi Hamdie, S. Sos., SH., MH as the Main Advisor and Mr. Drs. H. Deli Anhar, M.AP as Counselor.

The purpose of this research is to find out the description of the role of the lurah in improving public services in Sungai Paring Kelurahan and the factors that influence the lurah's role in improving public services in Sungai Paring Kelurahan Martapura District, Banjar Regency.

The research method uses a qualitative research approach with descriptive research type. Data were collected using observation, documentation, and interview techniques with 3 (there) informants. Data analysis uses the steps of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study show that the role of the Lurah in improving public services in the Sungai Paring sub-district is not yet optimal, as seen from the provision of services provided by its employees to the

public. the factors that support public services are the lurah communicating with his employees so that more services are provided to the public while the factors that hinder the lurah's role in improving public services are human resources and infrastructure.

Keywords : The role of the Lurah, Factors, Public Services.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Pernyataan seperti itu dapat dilihat dengan jelas melalui berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dari segi pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisi mengenai Kewajiban Negara adalah melayani hak dasar masyarakat. Konsep sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap pegawai mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu pemerintah berperan sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dalam Pelayanan Publik karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama

perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak lebih memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat, pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap metal ketaatan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik, wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai atau aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara optimal agar dapat dirasakan oleh masyarakat, namun pada kenyataan pelayanan yang diberikan pihak kelurahan kepada masyarakat masih belum optimal.

Kelurahan Sungai Paring sebagai salah satu organisasi pemerintah/birokrasi publik yang berhadapan langsung sekaligus berfungsi memberikan pelayanan kepada publik khususnya dibidang surat menyurat administrasi, seperti hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Perpindahan penduduk dan Kartu Keluarga (KK), surat keterangan (Mutasi penduduk, Surat nikah, Kartu lahir, Akta kematian dan lain-lainnya) tetapi pelayanannya di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar ini belum memuaskan pelayanan masyarakat.

Penulis tertarik mengangkat judul ini karena sering mendapatkan opini dari masyarakat tentang pelayanan publik yang kurang optimal, seperti fenomena yang terjadi pada "KANTOR KELURAHAN SUNGAI PARING KECAMATAN MARTAPURA KABUOATEN BANJAR" dalam pelayanan publik, maka dari itu dibutuhkan peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik.

B. Metodologi penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif bersifat induktif, yaitu metode untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Menurut Sugiyono (2011:29).

a) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Kelurahan Sungai Paring yang berada di alamat di jalan Sukarelawan Nomor 82, Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Provinsi Kalimantan Selatan. Kode Pos 70613.

b) Waktu Penelitian

Waktu penelitian terhitung sejak Bulan September sampai dengan bulan Desember.

2. Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara atau teknik yang dapat digunakan langsung oleh peneliti dalam mengumpulkan data, karena tujuan dari penelitian adalah merupakan untuk mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan, maka ada beberapa teknik dan cara-cara dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian. Menurut Riduwan (2010:51), antara lain :

a) Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data yang akan dilakukan dengan bertanya kepada narasumber dan

mendengarkan jawaban langsung dari narasumber yang bersangkutan agar mendapatkan informasi yang valid dan akurat dalam menggali informasi kepada masyarakat. Menurut Riduwan (2010:74)

b) Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Menurut Sugiyono (2013:240) .

3. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moeleong (2014 :157) mengatakan bahwa sekunder data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain, sumber data di peroleh dari hasil wawancara terhadap informan, yaitu :

1. Bapak Sekretaris Lurah Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar
2. Para Pegawai di kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar
3. Masyarakat yang berada di sekitar wilayah Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar .

a) Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data professor Sugiyono (2016:225). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung. Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang

di peroleh melalui wawancara dengan pegawai di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

b) Data Sekunder

Data Sekunder menurut Profesor Sugiyono (2016:225) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang di adakan oleh Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

4. Metode Analisis Data

a) Reduksi Data (Reductio Data)

Data-data telah didapat direduksi yaitu dengan cara penggabungan dan pengelompokan data-data yang sejenis dan penting, dicari pola dan terakhir tema. Menurut Sugiyono (2012:247).

b) Penyajian Data (Data Display)

Sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam membuat sebuah laporan penelitian, baik individu atau kelompok untuk melengkapi sebuah proses pembuatan laporan baik berupa kuantitatif/kualitatif sehingga mudah di baca dengan sesuai standar keilmiah yang sesuai tema.

c) Penarikan Kesimpulan Concluction Drawing)

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung,

yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal – hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang belum pasti. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian, Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono (2007-189).

C. Hasil dan Pembahasan

Peran Lurah Dalam meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat, dan memiliki kepentingan pada organsasi sesuai dengan aturan pokok dan tata yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Menurut Hardiansyah (2012:12)

Kelurahan sungai paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar merupakan sebuah intansi pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat, namun dalam tugas nya pihak Kelurahan Sungai Paring dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Visi dan misi yang telah ditetapkan karena Kelurahan Sungai Paring sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik yang prima agar masyarakat merasa puas. Hal ini di ketahui melalui hasil wawancara yang dilakukan kepada Para pegawai Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Pegawai Kelurahan Sungai paring dalam memberikan pelayanan publik dan tanggung jawab dilihat belum memuaskan, dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal pembuatan surat-menyurat administrasi, seperti izin perpindahan penduduk dan kartu keluarga , izin pembuatan E-ktp masih terjadi sering keterlambatan pelayanan terhadap masyarakat, untuk memenuhi itu semua Kelurahan Sungai paring mempunyai visi dan misi, dari visi dan misi yang di jadikan sebagai landasan yang tertuang pada cita dan citra yang ingin diwujudkan, dengan berpedoman pada visi dan misi Kelurahan Sungai Paring adalah'' Kami Aparatur Pemerintah Kelurahan Sebagai ujung tombak selalu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, dalam melaksanakan dan memberikan pelayan prima terhadap masyarakat maka Kelurahan Sungai Paring menyesuaikan dengan situasi dengan kondisi yang ada serta dilandasi dengan potensi sumber daya manusia yang ada, berdasarkan wawancara didapatkan pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura dapat dilihat dari indikator-indikator pelayanan publik mengenai Peran Lurah Dalam meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peran Lurah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, Lurah sudah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang ada di kelurahan agar pelayanan publik yang optimal agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan .

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai dan masyarakat berkaitan dengan peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik

untuk memberikan dukungan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal sehingga pelayanan akan menjadi dapat lebih cepat tanggap dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang di pegawai dalam memberikan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembuatan surat menyurat administrasi.

1. Tangibel (berwujud)

Indikator pertama dalam pelayanan publik adalah Tangibel (berwujud) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Hasil wawancara dengan Sekretariat Bapak Manang Sayuti pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar tentang penyediaan sarana dan prasarana dapat jawaban sebagai berikut : sarana dan prasarana di dalam kantor kelurahan Sungai Paring ini harus perlu di rehabilitasi total karena bangun ini sudah cukup lama dan sebagian bangunan ada yang terkelupas cat nya dan sebagian ada yang rusak, mengenai d hal penunjang kerja seperti meja, lemari, kursi komputer masih kurang, perlu penambahan kipas angin atau air conditioner di ruang tunggu buat kenyamanan publik ketika dalam kepengurusan. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kelurahan masih kurang dalam hal sarana dan prasarana dalam memberikan kenyamanan dalam hal fasilitas yang memenuhi standar untuk pelayanan publik, Berikut ini wawancara peneliti dengan ibu Erlin mengenai sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar yaitu : Untuk fasilitas nya masih kurang karena tempat nya menunggunya masih kurang bersih, banyak sepatu yang berhamburan

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Eldayanti yaitu : kalau saya perhatikan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Sungai Paring masih kurang, karena dengan kurangnya fasilitas tersebut masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pengurusan surat-menyurat dapat terganggu.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kantor Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar masih kurang dalam hal sarana dan prasarana karena banyak kekurangan di kantor tersebut hal itu dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat.

2.Reabiliti (Kehandalan)

Indikator ke dua dalam pelayanan publik adalah Reability yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, seperti penanganan masalah publik, pelayanan tepat waktu.

Hasil wawancara dengan Bapak Manang Sayuti pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar tentang kehandalan dapat jawaban sebagai berikut : menurut saya kemampuan lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar yang di telah ditetapkan, seperti contoh masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan surat-menyurat, dan di saat terjadi bencana alam pun lurah saat itu pula langsung lurah langsung turun tangan melihat kondisi yang telah terjadi dan melaporkan kepihak selanjutnya.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap

publik. Namun fakta dilapangan berbeda dengan yang disampaikan masyarakat. Peneliti menemukan beberapa masyarakat yang kurang baik dalam segi kehandalan pegawai. Seperti yang dibicarakan oleh Erlin yaitu : menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan masih kurang bagus terhadap masyarakatnya, seharusnya lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang lebih optimal agar masyarakat puas.

Demikian juga wawancara dengan ibu Eldayanti mengenai kehandalan (realiable) yaitu: saya sebagai masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Sungai Paring seperti pegawai nya kurang handal dalam memberikan pelayanan Publik

Dari hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan sudah cukup baik dalam hal kepengurusan surat-menyurat, namun hal itu berbeda dengan dua informan penulis mengatakan bahwa Kehandalan pegawai masih kurang dalam memberikan pelayanan publik.

3.Resposive (ketanggapan)

Indikator pelayanan publik yang ketiga pelayanan publik adalah Responsif (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, dan penyampaian informasi yang jelas, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.Tanggapan di sini di fokuskan pada ketanggapan lurah dalam melakukan perintah terhadap pegawai dalam meningkat pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Bapak Manang Sayuti pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura tentang Responsive (ketanggapan) dapat

jawaban sebagai berikut : Biasanya kalau ada keluhan terhadap masyarakat tentang pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sungai Paring langsung kami tanggap, karena kami akan selalu siap bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan dalam hal melayani masyarakat karena kami berpedoman pada visi dan misi” kami Aparatur pemerintah Kelurahan sebagai ujung tombak selalu memberikan pelayanan yang prima.

Dari wawancara di atas sudah cukup baik di Kantor Kelurahan Sungai Paring dalam melayani keluhan yang disampaikan oleh publik, seperti yang di sampaikan oleh ibu Erlin : untuk responnya sudah cukup baik terhadap publik, karena dalam hal keluhan publik langsung diproses dan di serahkan ke pada sub-sub yang sesuai dengan bidangnya.

Namun hal berbeda di sampaikan oleh Eldayanti yaitu : pada saat pengaduan dalam hal mau bikin surat-menyurat administrasi, keluhan saya kurang direspon terhadap pihak Kelurahan Sungai Paring masih sering terjadinya lambatnya penyelesaian surat menyurat.

Dari hasil wawancara di atas meskipun pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sungai paring Kecamatan Martapura terhadap keluhan cepat di tanggap terhadap keluhan masyarakat, namun hal itu berbeda dengan salah satu informan penulis mengatakan bahwa kurang diresponnya pengaduan tentang pelayanan yang di berikan pegawai.

4. Assurance (jaminan)

Indikator pelayanan publik yang empat adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat.

Hasil wawancara dengan pegawai Bapak Manang Sayuti pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura tentang sikap lurah dalam mengarahkan pekerjaan pegawai dalam keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting sehingga masyarakat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Kelurahan Sungai Paring dapat jawaban sebagai berikut : peran lurah saat ini sudah bagus, Bapak selalu meingatkan kepada pegawai nya agar selalu menjaga keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap publik dan pihak Kelurahan pun siap memberikan pelayanan yang optimal, apapun komplek dari publik bisa kami terima sesuai dengan standar pelayanan publik, dalam hal berpakaian pun Bapak lurah selalu mengingatkan agar menjaga kerapian, karena dalam pelayanan merupakan cerminan Kantor Kelurahan Sungai Paring.

Berdasarkan wawancara tersebut peran Lurah sangatlah bearti bagi pegawainya memberikan arahan agar dalam dalam memberikan pelayanan terhadap publik memiliki sopan santun dan keramahan, seperti yang disampaikan oleh Ibu Eldayanti yaitu : sikap dari pegawai Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura lumayan bagus pada saat kepengurusan surat-menyurat dan penuh keramahan dalam pelayanan publik.

Hal yang sama pun juga disampaikan oleh Ibu Erlin yaitu : sikap dari pegawai sudah lumayan ramah terhadap pelayanan publik, pada saat kepengurusan surat menyurat administrasi di layani dengan sepenuh hati.

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa peran Lurah Sungai Paring Kecamatan Sangatlah penting dalam meningkatkan

pelayanan publik, karena para pegawai patuh dan taat terhadap aturan agar menjaga berpakaian dan kesopanan terhadap masyarakat yang ingin meminta pelayanan.

5. Empaty (Empaty)

Indikator pelayanan publik yang kelima adalah sikap tegas penuh perhatian dari Lurah terhadap masyarakat dan melakukan komunikasi yang baik agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura.

Hasil wawancara dengan Bapak Manang Sayuti pada Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura tentang peran lurah atas komunikasi yang baik terhadap masyarakat dapat jawaban sebagai berikut : tidak terjadi hambatan karena komunikasi yang di lakukan oleh lurah terhadap masyarakat ini cepat tanggap apabila terjadi keluhan dalam hal pelayanan di Kelurahan Sungai paring Kecamatan Martapura langsung diberi penjelasan yang mudah di pahami oleh masyarakat.

Hasil wawancara di atas bahwa pihak Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura dalam berkomunikasi kepada masyarakat sudah cukup baik, kepedulian yang dilakukan oleh Lurah dalam hal ini menciptakan masyarakat puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun hal ini bertentangan dengan tanggapan publik yang merasakan langsung masalah yang dihadapi, seperti yang di sampaikan oleh ibu Eldayanti, yaitu : pernah mengalami hambatan saat ingin mengurus surat-menyerat keterangan pembuatan akta kelahiran, kami sudah mencoba Tanya sama pegawai yang khusus melayani masyarakat di depan, namun setelah seminggu berlalu kata petugas nya

Lurah nya selalu belum ada sehingga saya harus menunggu lama.

Hal yang sama juga diutarakan oleh ibu Erlin antara lain : saya pernah mengalami hambatan saat ingin mengurus surat menyerat keterangan meningga, sedangkan petugasnya masih kurang dalam hal melayani masyarakat dan kami pun harus menunggu lama lagi.

Berdasarkan wawancara diatas kemampuan Lurah di Kelurahan Sungai Paring Berkomunikasi terhadap masyarakat tidak mengalami hambatan.akan tetapi hal berbeda dengan dua orang informan penulis mengatakan bahwa dalam kepengurusan surat menyerat masih terjadi mengalami keterlamabatan dan harus menunggu lama.

1. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

a) Faktor pendukung lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura.

Dari Uraian diatas dapat diketahui bahwa hanya sedikit faktor pendukung peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura yaitu bahwa lurah berperan aktif kepada para pegawainya dalam berkomunikasi demi meningkatkan pelayanan terhadap publik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang mereka inginkan sebelumnya.

b) Faktor penghambat lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di

Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura.

Ada beberapa faktor yang menghambat peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik Kecamatan Martapura, pertama dalam hal fasilitas sarana dan prasarana di dalam ruangan tersebut masih perlu penambahan kipas angin dan air conditioner (AC) di ruang tunggu buat kenyamanan masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik, kedua masih kurangnya sumber daya manusia dalam operator yang melayani kepengurusan surat-menyurat administrasi sehingga terjadi keterambatan dalam pelayanan publik.

D. PENUTUP

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di ketahui bahwa Peran lurah dalam proses meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a. Peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum optimal, hal ini didapat dibuktikan dengan dengan masih lemahnya sikap, kemampuan, semangat kerja pegawai dan perlu lebih di tingkatkan lagi pelayanan yang di berikan oleh masyarakat agar lebih optimal.

- b. Di dalam faktor pendukung adanya komunikasi lurah terhadap pegawai agar terjalannya komunikasi yang baik demi meningkatkan pelayanan terhadap publik, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan sedangkan penghambat ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam hal fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai, masih kurangnya sumber daya manusia dalam operator yang melayani kepengurusan surat-menyurat administrasi sehingga publik terjadi ketelambatan terus-menerus.

2) Saran

Setelah peneliti menyimpulkan hasil dan data pembahasan penelitian tentang peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura, saran penelitian sebagai berikut :

1. Sebaiknya dari pihak kelurahan yang saya sekarang saya liat, lebih memanfaatkan sumber daya manusia yang ada, dengan cara memberikan pelatihan keterampilan kepada pegawai terutama yang bertugas dipelayanan agar mereka mempunyai keahlian dalam bertugas memberikan pelayanan publik dan kalau perlu ada penambahan sumber daya manusia nya.
2. Sebaiknya Lurah lebih cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat, agar nanti jika ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan bisa cepat di atasi dan memberikan pelayanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Moenir, H. A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto & Winarsih, A.S. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soekanto, Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: Rajawali Pers. 2009.

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung : Alfabeta, 2013).

B. Jurnal

Bachri, S., B. 2012. Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol.10, NO 1, April 2010 (46-62). Diakses tanggal 24 November 2019 pukul 15:00 wita.

Dr. H. Bajuri, D. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagadon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. VI(1):158-159. Di akses tanggal 25 November 2019 pukul 19:00 wita

Romario, O., Walujan, P. 2014. Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Di akses tanggal 29 November 2019 pukul 18:00 wita.

Zulkarnain, M. 29 Mei 2017, Peran Pemerintahan Kelurahan Dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Tamona Kabupaten Gowa, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanudin. Diakses tanggal 28 November 2019 pukul 10:00 wita.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 “Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum.

Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang Tugas dan fungsi kelurahan.

Peraturan Bupati Banjar 79 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang 23 Tahun 2014 pasal 229 tentang Pemerintah Daerah.

