

IMPLEMENTASI PERATURAN WALI KOTA PONTIANAK NOMOR 51 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN KOTA PONTIANAK

Oleh:

MUHAMMAD FAHRI KURNIAWAN

NIM. E1012121048

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

e-mail : fahrikurniawan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis proses implementasi peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kecamatan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pontianak pada Kelurahan Siantan Tengah dan Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait proses pengimplementasian peraturan tentang standar pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat. Pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti kurangnya sumber daya manusia pada Kelurahan Siantan Tengah dan kurang tertatanya prosedur pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Siantan Hulu. Jadi dalam penelitian ini peneliti membandingkan bagaimana proses implementasi tentang standar pelayanan yang di berikan oleh kedua kantor kelurahan tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Charles O'Jones tentang proses implementasi yang meliputi organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum memenuhi harapan masyarakat, karena dari segi organisasi dan penempatan pegawai tidak tepat dan penerimaan pada loket pelayanan belum teratur.

Kata-kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Organisasi, Interpretasi, Aplikasi.

Abstract

Research of this aims to describe and analyze the implementation process of Pontianak Mayor's Regulation No. 51 of 2015 on Service Standards of Sub-District of Kelurahan in Pontianak City Environment in Central Siantan and Siantan Hulu Sub-districts of Pontianak Utara District. The title of this thesis was raised based on the problems that happened related to the implementation process of the regulation on service standard given by kelurahan to the community. The services provided are not in accordance with the prevailing regulations, such as the lack of human resources in the village of Siantan Tengah and the lack of proper service procedures provided by the Village of Siantan Hulu. So in this study the researchers compared how the implementation process of the standard services provided by the two kelurahan offices. This research uses descriptive type with qualitative approach. The theory used in this research is Charles O'Jones Theory of the implementation process which includes organization, interpretation, and application. The results of this study show that overall has not met the expectations of the community, because in terms of organization and placement of employees is not appropriate and acceptance at the service counter is not regular.

Keywords : The Implemtation Process, Services, Organization, Interpretation, Applicatation.

A. PENDAHULUAN

Kelurahan sebagai memberikan pelayanan harus memiliki komponen atau organisasi didalamnya. Organisasi yang memiliki fungsi – fungsi tersendiri dan memiliki sistem kerja yang baik sehingga menghasilkan pelayanan yang baik pula. Dalam hal ini pemberi pelayanan atau SDM yang berbeda di dalam organisasi kelurahan itupun harus berkualitas dan berguna hal ini bertujuan agar kualitas pelayanannya juga baik.

Dengan demikian dapat menarik minat masyarakat untuk pergi ke kantor lurah untuk melangkapi surat – surat atau perijinan yang diberikan oleh kelurahan kepada masyarakat. Jadi masyarakat akan timbul keinginan untuk mengurus sesuatu yang dipelukannya di kantor lurah karena pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sangatlah baik.

Tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat pada umumnya ialah masih banyaknya masyarakat yang enggan pergi ke kantor kelurahan dengan dalih masih kurang paham dalam hal mengurus surat menyurat yang di perlukan dan masih lambatnya pelayanan yang di berikan sehingga perlu menghabiskan banyak waktu untuk menunggu di kantor kelurah.. Sehingga pelayanan yang di berikan dapat terlaksana dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari perbandingan antara jumlah

penduduk dengan jumlah penduduk yang datang ke kelurahan.

Table 1.1
Perbandingan Jumlah Penduduk Dengan Jumlah Pelayanan-

No	Tahun	Jumlah penduduk	Jumlah penduduk yang datang
1	2014	35676 jiwa	3955 jiwa
2	2015	35676 jiwa	4398 jiwa

Sumber : Kelurahan Siantan Tengah, Desember 2016

Dari tabel 1.1 dapat di lihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak melakukan kegiatan pelayanan di kantor kelurahan. Hal ini membuat data yang masuk ke kantor kelurahanpun masih di bilang kurang.

Kemudian masih lambatnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat. Dalam hal ini tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti yang telah di tentukan didalam SOP yang ada. Hal ini di buktikan dengan data yang di peroleh penulis dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut :

Table 1.2 Data Tahun 2015
PELAYANAN BAGIAN EKBANG
(EKONOMI DAN PEMBANGUNAN)

No	Jenis pelayanan	2014		2015	
		Permohonan masuk	Terselesaikan	Permohonan masuk	Terselesaikan
1	Surat ijin domisili usaha	365	43	332	40
2	Ijin mendirikan bangunan	245	35	298	27

Sumber : Kantor Kelurahan Siantan Tengah, Januari 2016

Pada perbandingan yang dilakukan oleh peneliti pada salah satu kelurahan di Kecamatan Pontianak Utara yaitu pada Kelurahan Siantan Hulu. Peneliti mengambil Kelurahan Siantan Hulu sebagai pembanding dalam menganalisis proses implementasi yang tentang peraturan yang berlaku di kantor kelurahan. Di Kelurahan Siantan Hulu jumlah penduduk yang ada di wilayah kerjanya adalah 46.026 jiwa. Maka dari itu data yang di peroleh dari Kelurahan Siantan Hulu tentang pelayanan bagian EKBANG adalah sebagai berikut :

Table 1.3 Data Tahun 2015
 PELAYANAN BAGIAN EKBANG
 (EKONOMI DAN PEMBANGUNAN)

No	Jenis pelayanan	2014		2015	
		Permohonan masuk	Terselasaikan	Permohonan masuk	Terselasaikan
1	Surat ijin domisili usaha	358	64	321	35
2	Ijin mendirikan bangunan	495	76	388	53

Sumber : Kantor Kelurahan Siantan Hulu, Januari 2016

Pada Kelurahan Siantan Hulu pada pelayanan EKBANG dapat dilihat bahwa pelayanan yang di berikan masih ada yang tidak terlaksa atau terselesaikan pada tahun tersebut..

Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka fokus penelitian ini lebih pada titik “Proses Implementasi Peraturan Wali Kota

Pontianak Nomor 51 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Di Kecamatan dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, Kantor Kelurahan Siantan Tengah dan Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara.”

Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang ada pada identifikasi masalah dan fokus penelitian dapat di tarik kesimpulan tentang rumusan masalah yang ada yaitu “ Bagaimana Proses Implementasi Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 51 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Proses Implementasi Peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 Tahun 2015 Di Kantor Kelurahan Siantan Tengah Dan Kantor Kelurahan Siantan Hilir Kecamatan Pontianak Utara.

Kajian Teori

Jones (dalam Widodo, 2008:89), aktivitas implementasi kebijakan (*policy implemeniaaion*) terdapat tiga macam, sebagai berikut:

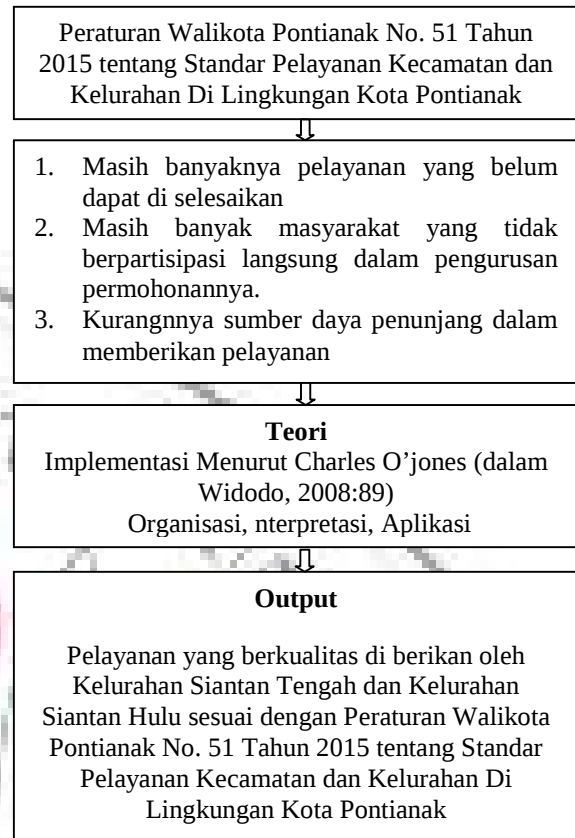
a. *Organization; The establishment or*

rearrangement of resources, units, and methods for putting a policy into effect.

Aktivitas pengorganisasian (*organization*) merupakan suatu upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumber daya.

- b. *Interpretation\The translation of language (often contained in a statute) into acceptable and feasible plans and directives.* Menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- c. *Application; the routine provision of Service, payments, or other agree upon objectives or instruments.* Aktivitas aplikasi merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan yang ada.

Gambar 2.1
KERANGKA PIKIR



B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Siantan Tengah dan Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara. Alasan penulis mengambil tempat pada Kantor Kelurahan Siantan tengah karena didasarkan pada pertimbangan, yaitu terdapat permasalahan yang diangkat adalah pelayanan yang di berikan oleh kantor Kelurahan belum sesuai dengan

SOP yang berlaku dan sebagai pembanding peneliti melakukan penelitian pada kelurahan Siantan Hulu untuk melihat bagai pelayanan yang diberikan..

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Implementasi Standar Pelayanan Di Kelurahan

Peneliti mengukur proses implementasi tersebut dengan menggunakan 3 dimensi pokok dalam proses implentasi (Charles O Jone's dalam widodo, 2008:89), yaitu : organisasi, interpretasi, aplikasi.

Pengorganisasi pada Kelurahan Dalam Pengimplementasian Standar Pelayanan

a. Pelaksanaan kebijakan,

Peraturan yang di buat untuk pemerintah di bagian kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Pontianak. Di dalam peraturan tersebut berisikan tentang apa saja yang yang menjadi tugas masing – masing instansi. Pada penelitian dilapangan di dapat bahwa yang menjadi implementor kebijakan ini adalah seluruh pegawai yang ada. Dalam implentasi kebijakan yang ada pegawai bertanggung jawab atas peraturan yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak R(55), selaku lurah adalah sebagi berikut:

“Semua pegawai yang ada bertanggung jawab atas kebijakan yang berlaku. Jadi semua pegawai harus bekerja sesuai dengan perintah yang telah di tetapkan oleh Walikota yang tertuang di dalam peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 itu”.

Hal tersebut juga senada dengan yang di ungkapkan oleh bapak M I (58) selaku skretaris lurah , adalah sebagai berikut:

“Yang menjadi implementor atau yang melaksanakan kebijakan adalah tanggung jawab kami semua selaku pegawai di kelurahan. Tetapi di kelurahan akan di bagi lagi menjadi sub – sub bagian sesuai dengan keahlian masing – masing pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang di berikan akan menjadi mudah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Dari penjelasan di atas dapat di Peneltiti juga melakukan penelitian di kelurahan Siantan Hulu, hal ini di lakukan untuk melihat proses implementasi kebijakan yang ada di siantan hulu. Dari wawancara yang di peroleh dari lurah siantan hulu ibu S yaitu :

“Kami seluruh pegawai dalam satu instansi yaitu kelurahan, dimana dalam intansi tempat kami bekerja memiliki peraturan yang di buat oleh pemerintah jadi kami sebagai pegawai bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku

untuk di implementasikannya. Peraturan yang berlaku di kelurahan adalah peraturan pelayanan yaitu nomor 51 tahun 2015 tentang standar pelayanan yang ada di kelurahan. Dalam pengimplementasian peraturan tersebut pegawai yang ada harus bertanggung jawab”.

Pendapat berikutnya yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan sekretaris lurah siantan hulu tidak jauh berbeda dengan apa yang telah di sampaikan oleh lurahnya, hasil wawancara dengan ibu S J selaku skretaris lurah adalah sebagai berikut :

“Dalam melaksanakan kebijakan yang ada itu semua pegawai bertanggung jawab. Untuk melaksanakan kebijakan yang ada di kelurahan siantan hulu membagi pegawai dalam bentuk organisasi sesuai dengan standar pelayanan yang ada di dalam perda nomor 51 tahun 2015 itu. Jadi dalam melaksanakan kebijakan yang ada lebih terarah dan lebih mudah”.

Dari pemaparan diatas, terlihat bahwa adanya pembagian tugas pokok, fungsi dan wewenag antar lembaga yang sebagai pelaksana kebijakan. Pada tahapan ini antar pelaksana kebijakan atau implementor sudah berkoordinasi dengan baik. Sehingga kebijakan yang ada dapat di laksanakan dengan baik dan dapat

memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

b. Standar oprasional prosedur (SOP),

Struktur birokrasi juga mencakup Petunjuk teknis merupakan pedoman pelaksana program dilapangan yang berisi arah tujuan dan sasaran (target group) kebijakan Masing-masing organisasi yang terkait memiliki standar oprasional prosedur (SOP). Berikut kutipan wawancara selengkapnya dengan bapak M D bagian pelayanan ekobang:

“Untuk SOP ada, di kantor kelurahan siantan tengah untuk SOP juga di atur dalam peraturan Walikota Pontianak nomor 29 Tahun 2016. banyak SOP dan terbagi dalam bagian- bagiannya lagi. Jika ingin mengetahui SOP untuk pelayanan bagian ekobang untuk surat ijin usaha dan surat ijin mendirikan bangunan ada di buku panduan perda nomor 29 Tahun 2016. Semuanya lengkap penjelasan tertera disitu”.

Hal senada juga di ungkapkan oleh Yanti bagian penerima berkas pelayanan di loket, sebagai berikut:

“Kita punya SOP. setiap pekerjaan disini ada sandar oprasionalnyajika untuk setiap pelayanan. SOP sudah ada tetapi masih ada masalah jika saat masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan, misalnya

persyaratan yang kurang.

Hal senada di ungkapkan oleh lurah siantan tengah bapak R (55):

“Kecamatan dan kelurahan sudah ada SOP yang di atur dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 29 Tahun 2016. Peraturan tentang SOP ini sudah tiga kali di perbarui yaitu peraturan Walikota Pontianak Nomor 31 Tahun 2013 dan nomor 26 tahun 2014. Semua perubahan ini di lakukan agar standar pelayanan di berikan semakin membaik dan den memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk SOP yang ada kami tidak menempelkan pemberitahuan di dinding cukup pegawai yang memberikan pelayanan saja yang tahu dan mermeriksa berkas pengajuan dari masyarakat jika ada yang kurang maka di kembalikan dan di suruh lengkapi kembali berkas tersebut.

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Sop yang ada tidak ada pemberitahuan kepada masyarakat. Seharusnya SOP yang ada harus di tempelkan atau ada pemberituannya terlebih dahulu sehingga masyarakat yang ada tang untuk pengajuan berkas langsung membawa persyaratan yang di perlukan, sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik karena persyaratan.

Di Siantan Hulu SOP pelayanan yang ada di temple besar di ruang tunggu.

Kemudian hasil wawancara yang di peroleh penulis dengan pegawai kasi Ekobang A B yaitu :

“Kami memiliki SOP dalam memberikan pelayanan yang tertera di dalam perda nomor 51 tahun 2015 itu. Malahan SOP yang ada kami tempel agar masyarakat yang datang untuk melakukan permohonan surat menyurat tahu dengan persyaratan yang tertera dalam SOP itu terutama dalam pembuatan surat pengantar domisili usaha Karen itu bagian saya dalam pengurusannya”.

Hal serupa di ungkapkan bapak S R H selaku penerima berkas pertama pada loket pelayanan, dia mengungkapkan bahwa :

“Saat memeriksa berkas pemohon kami berpatokan kepada SOP yang ada, jika surat yang di bawa pemohon kurang maka kami kembalikan dan menyuruh dilengkapi apa yang kurang”.

Kemudian masalah SOP yang ada di perjelas kembali oleh lurah siantan hulu yaitu ibu S, dalam wawancara yang dilakukan dia menjelaskan sebagai berikut

“Kita bekerja dengan apa yang telah di tentukan oleh pemerintah pusat yaitu pelayanan yang ada di perda nomor 51 tahun 2015. Dari pelayanan yang ada pemerintah pusat juga mengatur SOP pelayanannya di perda nomor 29 tahun 2016 yang terbaru. Jadi kemi bekerja

sesuai dengan dua perda tersebut pelayanan dan SOP yang ada. Semua pegawai adapun harus berpedoman kepada itu semua”.

Dari wawancara yang di lakukan dengan pegawai dan lurah siantan hulu dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan perda yang berlaku. Semua perda dan SOP sudah ada di tempel agar masyarakat yang datang dapat melihat dan dapat melengkapi persyaratan yang di perlukan, sehingga kesalahan dalam pelayanan dapat di perkecil.

Di dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 29 Tahun 2016 semua tentang SOP pelayanan sudah tercantum di dalamnya termasuk juga persyaratan yang di perlukan oleh masyarakat dalam pengajuan berkasnya. Oleh sebab itu penting bagi kelurahan untuk menampilkan SOP yang ada dalam suatu pelayanan agar masyarakat pergi langsung untuk membuat suatu permohonan karena di anggap pelayanan yang di berikan mudah di mengerti dan persyaratan yang ada sudah tertera di depan loket.

c. Sumberdaya dan peralatan.

Pada penelitian lapangan bahwa untuk sumber daya manusia di kelurahan siantan tengah masih mengalami keurangan. Sepeti yang di ungkapkan oleh ibu Yanti sebagai pengelola urusan administrasi kesekretariatan dalam wawancara yaitu:

“Untuk sumberdaya manusia baik tenaga profesional lain masih kurang, karena masih banyak pegawai yang memiliki pendidikan masih tamtan SMA, akan tetapi masalah kerja mereka memiliki motivasi yang baik. Dalam hal sumber daya manusia yang ada rata – rata umur pegawai di sini sudah tua – tua semua jadi masih sering ada kesalahan dalam hal pelayanan yang di berikan”.

Hal tersebut juga di ungkap oleh bapak R sebagai lurah siantan tengah:

“Masih banyyak kurang untuk tenaga professional. Hal ini di karenakan kebanyakan pegawai di kelurahan in sudah pada tua dan dalam hal kerja dia pasti agak lamban.

Dari hasil wawancara yang di dapat dari lurah dan staf yang ada di kelurahan siantan tengah peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang ada di wilayah kerja kelurahan siantan tengah tentang bagaimana sumber daya manusia atau staf yang ada di kelurahan siantan tengah dalam memebrikan pelayanan kepada masyarakat. Bapak Ilham menyampaikan bahwa :

“Saat memasukan berkas permohonan saya lihat staf yang ada di loket pelayanan sangat ramah. Dia memeriksa surat – surat saya untuk memastikan kelengkapan surat yang ada. Kemudian dia masuk kedalam

menanyakan sesuatu di dalam setelah itu dia keluar dan memberitahu saya bahwa surat yang saya bawa masih kurang persyaratannya. Jadi menurut pikiran saya dia tidak tahu syarat – syarat yang harus di bawa dan dia masuk untuk menanyakan kepada teman kerjanya”.

Lain hal yang di sampaikan ibu ini dia berpendapat bahwa :

“Pelayanan yang di berikan masih terbilang lama. Staf yang ada di loket pelayanan masih kurang paham dengan SOP yang ada”.

Jadi dapat di simpulkan dari wawancara yang di lakukan dengan masyarakat yang ada bahwa pelayanan yang di berikan oleh staf yang ada di kantor kelurahan sianta tengah masih rendah sehingga masyarakat banyak mengeluh tentang pelayanan yang di berikan masih terbilang lambat dan tidak sesuai dengan perda yang berlaku.

Sumber daya yang ada disiantan hulu lebih berpengalaman dan lebih memahami tentang administrasi sehingga pelayanan yang di berikan oleh siantan hulu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini di sampaikan oleh A L selaku staf administrasi kesekretariatan siantan hulu dalam wawancaranya yaitu :

“Untuk sumber daya yang ada kami di kelurahan siantan hulu sudah memenuhi kebutuhan untuk

memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Kami memiliki pegawai yang sudah berpengalaman dan memiliki pendidikan rata – rata sarjana dan diploma”.

Kemudian dari yang di sampaikan oleh staf administrasi di perkuat dengan perkataan lurah dalam wawancara yang di lakukan. Ibu S selaku lurah siantan hulu menyampaikan dalam wawancara adalah sebagai berikut :

“Sebagian besar pegawai yang ada di kelurahan sudah memiliki pendidikan tinggi yaitu sarjana dan diploma. Jadi dalam hal memberikan pelayanan dia sudah tau apa yang di perlukan dan apa yang salah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan perda yang berlaku”.

Untuk memastikan apa yang telah di sampaikan oleh lurah dan staf administrasi kelurahan peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengajuan surat permohonan di kelurahan siantan hulu. Menurut ibu jannah (33) adalah sebagai berikut ;

“Untuk pelayanan yang di berikan oleh pegawai yang ada sangat baik. Saya melakukan pengajuan surat permohonan dan persyaratan yang saya bawa ternyata masih kurang jadi saya langsung di panggil dan di suruh lengkapi terlebih dahulu dan kemudian

di suruh kembali lagi. Penjelasanpun di berikan oleh pegawai yang ada di loket pelayanan jadi saya merasa terlayani dengan baik”.

Hal serupa di ungkapkan oleh bapak hadi (35) yaitu :

“Pelayanan yang di berikan cukup baik ketika saya menghap di loket pegawai di loket langsung bertanya tentang keperluan saya apa. Kemudian saya menyerahkan surat – surat permohonan saya dan dia memeriksa setelah itu dia menyuruh saya menunggu dan akan di panggil lagi”.

Jadi dari segi sumber daya yang ada dalam memberikan pelayana kepada masyarakat di bandingkan denganm kelurahan siantan tengah, kelurahan siantan hulu lebih professional dan lebih paham dengan pelayanan yang ada. Kemudian Untuk peralatan yang ada di kelurahan siatan tengah dalam menunjang kinerja pegawai dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat di sediakan sudah cukup memadai.

Seperti yang mengungkapkan bapak M I selaku skretaris dalam wawancara yang peneliti lakukan sebagai berikut:

“Kalau berbicara masalah peralatan di kantor kelurahan siantan tengah ini sudah cukup memadai. Peralatan yang di gunakanpun sudah peralatan yang canggih seperti komputer.setiap ruangan memiliki komputer untuk

mengerjakan pekerjaannya agar dapat bekerja dengan cepat dan efisien”.

Sama dengan yang di ungkapkan oleh bapak R selaku lurah yaitu :

“Peralatan yang di gunakan unutk mendukung terimplementasinya standar pelayanan di kelurahan ini sudah baik. Semua kerja pegawai menggunakan alat elektronik yang canggih, itu tergantung dengan pegawainya lagi apakah bisa menggunakannya atau tidak. Maka dari itu harapan kami dengan adanya peraltan yang baik ini dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyrakat dalam melakukan pelayanan yang ada”.

Dari hasil wawancara yang di paparkan oleh skretaris lurah dan lurah tentang peralatan yang ada untuk menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di perkuat dengan data yang di ada dan data peralatan yang ada adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2 Data Tahun 2017
 Fasilitas Kelurahan Siantan Tengah

No	Nama	Jumlah
1	Komputer	10
2	Printer	7
3	Kursi Tunggu	1

Sumber :Kelurahan Siantan Tengah,
 Februari 2017

Jadi setiap warga datang langsung memberikan persyaratan kepada petugas

loket jika sedang ada orang maka menunggu terlebih dahulu. Untuk fasilitas lainnya seperti fasilitas penunjang pemberi pelayanan kelurahan siantan hulu sangat tertat. Ruangan yang terpisah dan bentuk gedung lebih luas di bandingkan dengan kelurahan siantan tengah. Hal ini di ungkapkan oleh ibu S J sebagai sekretaris lurah yaitu :

“Untuk fasilitas penunjang pelayanan kita cukup lengkap. Semua bagian – bagian memiliki peralatan yang canggih. Untuk ruangan kita telah memiliki ruangan sendiri – sendiri di bagi menurut kasi atau bagiannya, missalkan bagaian kasi pemerintahan memiliki ruangan kerjanya sendiri dll”.

Kemudian pernyataan sekretaris lurah tersebut di perkuat dengan ungkapan lurah siantan hulu. Dimana lurah siantan hulu mengungkapkan hal mengenai fasilitas sebagai berikut

“Untuk fasilitas dalam memberikan pelayanan kita sudah lengkap. Semua pegawai bekerja menggunakan komputer jadi pelayanan yang di berikan bisa lebih cepat”.

Dari hasil wawancara yang di lakukan di kelurahan siantan hulu dapat di simpulkan bahwa fasilitas yang ada sebagai penunjang pelayanan di kantor kelurahan sudah baik semua pegawai yang ada bekerja menggunakan fasilitas yang sudah

canggih dan lengkap. Pegawai yang bekerja menurut bagiannya menempati ruangan tersendiri dan memiliki fasilitas yang baik dalam mengerjakan pekerjaannya.

d. Penetapan Jadwal kegiatan

Hasil wawancara peneliti dengan petugas loket yang menerima pelayanan ibu Yanti mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Kalau jadwal pelayanan di buka pada jam 07.30. sampai jam istirahat pukul 12.00 di buka lagi jam 13.00 sampai jam 15.15. kalau pagi kita datang biasanya membenahi dulu merapikan dan menyiapkan berkas – berkas yang akan di gunakan untuk pelayanan jadi tidak langsung menerima pelayanan yang ada kalau pagi hari”.

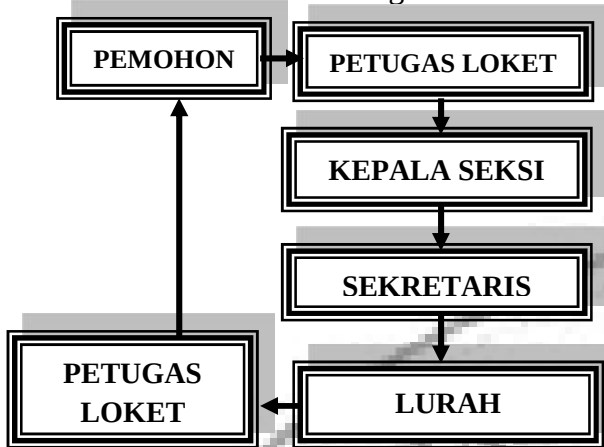
Senada dengan itu bapak M I sekretaris kelurahan juga mengungkapkan sebagai berikut:

“Jadwal pelayanan sudah di tempel. Malah ada maklumatnya juga. Di tempel dan mudah di lihat oleh masyarakat yang datang saat dia masuk pintu untuk menuju loket jadwal pelayanan dapat di lihat dengan jelas. Jadi masyarakat datang untuk melakukan pelayanan dapat melihat jadwal sekaligus alur pelayanan yang ada”.

Gambar 5.1

Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan

Siantan Tengah



Untuk jadwal di siantan hulu berbeda dengan siantan tengah. Peneliti melihat jadwal yang tertempel di kelurahan siantan hulu. Tetapi pada jadwal yang telah di tempelpun masih ada ketik tepatan waktu pelayanan yang di berikan oleh pegawai yang ada. Hal ini di ungkapkan oleh bapak S R H selaku staf pada loket pelayanan, dia mengungkapkan bahwa :

“Kalau jadwal pelayanan di buka pada jam 07.15. sampai jam istirahat pukul 12.00 di buka lagi jam 13.00 sampai jam 15.15. kalau datang kita tidak langsung membuka pelayanan kepada masyarakat tetapi masih membenahi apa yang perlu di benahi dulu seperti mempersiapkan berkas dllsebelum membuka pelayanan kepada masyarakat”.

Sama yang di ungkapkan oleh staf pada loket pelayanan. ibu S J juga mengatakan sebagai berikut :

“Jadwal pelayanan sudah di tempel. Malah ada maklumatnya juga. Di tempel dan mudah di lihat oleh masyarakat yang datang saat dia masuk pintu untuk menuju loket jadwal pelayanan dapat di lihat dengan jelas. SOP aja kita ada tempel di luar jadi masyarakat datang untuk melakukan pelayanan dapat melihat jadwal sekaligus alur pelayanan yang ada”.

Dari pernyataan yang di berikan oleh pegawai kelurahan siantan hulu dapat di ketahui bahwa tidak ada perbedaanya jadwal pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Semua sudah ada tertempel di dinding kelurahan dengan harapan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan surat di kantor kelurahan.

Interpretasi pada Kelurahan Dalam Pengimplementasian Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan berkaitan dengan

5.3.1 sosialisasi.

Berikut kutipan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada di wilayah kerja kelurahan :

“Saya pernah pergi kekantor kelurahan untuk mengurus surat domisili usaha yang saya buka di samping rumah saya sendiri, tetapi pelayanan yang di berikan agak lama. Sayapun harus berulang kali pergi kekantor lurah karena persyaratan yang saya bawa

masih kurang menurut pegawai di loket. Waktu jadinyapun agak lama, perlu waktu satu hari keesokan harinya baru bisa di ambil suratnya. Tidak tahu, yang penting saya sudah mengikuti prosedur yang ada agar prosesnya cepat tetapi lama juga jadinya. ungkap bapak ilham 25 tahun pekerjaan swasta”.

Agak berbeda dengan yang di ungkapkan bapak Ilham, Ibu Julia usia 34 tahun mengeluhkan lamanya pelayanan yang di berikan oleh pihak kelurahan sehingga di memilih untuk menyuruh orang untuk pergi mengurus keprluannya di kantor kelurahan. Hal ini di ungkapkannya melalui wawancara di bawah ini :

“Saya pergi kekantor kelurahan untuk mengurus surat, tetapi pelayanannya lama jadi membuat saya bosan menunggu karena ada pekerjaan yang saya tinggalkan. Maka dari itu saya memilih menitip ke orang untuk menguruskan keperluan saya di kantor kelurahan kalau sudah selesai dia mengantarkan kerumah saya jadi saya tinggal memberikan upah kepada dia hitung – hitung upah menunggulah. Saya tahu, tetapi saya banyak pekerjaan lain jadi tidak mungkin saya menunggu di kantor kelurahan terlalu lama”.

“Rijal (29) tidak pernah ada sosialisasi tentang perda yang berlaku untuk

pelayanan di kantor kelurahan bahkan SOP tidak ada di tempel atau di tampilkan di kantor, jadi kami terima aja bagaimana kerja pegawai yang ada di kantor kelurahan dalam menangani surat permohonan kami. Ruang tunggudis ini cukup sempit hanya ada satu kursi panjang itupun sudah bengkok jadi kalau ramai yang datang mau tidak mau menunggu sambil berdiri”.

“Ibu Vera (33) Saya tau perda ini saya pernah mengurus sesuatu di kantor kelurahan dan cukup cepat prosesnya. Saya kemarin hanya pergi minta surat pengantar untuk membuat SKCK ke kantor polisi, mungkin karena hanya itu dan kantor lurah agak sepi jadi proses pembuatannya agak cepat. Ruangan yang ada di kantor kelurahan agak sempit jadi kalau ramai yang datang mungkin menunggu di luar. Fasilitas ruang tunggunya pun cuma satu kursi panjang dan sempit, parkirnya sembarangan lagi parkir yang ada hanya cukup untuk pegawai jadi masyarakat yang datang parkir kendaraannya sembarang tempat”.

Kantor kelurahan siantan tengah masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang perda yang ada. Kemudian masyarakat merasa perda yang berlaku tidak sesuai dengan SOP yang di berikan kepada masyarakat yang melakukan

pengajuan permohonan surat, hal ini membuat masyarakat memilih menyuruh orang lain untuk mewakilkannya dalam pengurusan di kantor lurah. Hal ini diperkuat data masyarakat yang datang ke kantor lurah siantan tengah yang dijelaskan pada table 5.3

Table 5.3 Data Tahun 2016
Perbandingan Jumlah Penduduk

Dengan Jumlah Pelayanan-

Sumber : Kelurahan Siantan Tengah,
Desember 2016

Dari data yang ada dapat dilihat bahwa masyarakat yang datang ke kantor kelurahan jauh di bawah jumlah masyarakat yang ada di wilayah kerja kantor kelurahan siantan tengah. Hal ini memperkuat bahwa masyarakat yang ada malas untuk pergi ke kantor kelurahan karena lamanya dan tidak tahunya dengan peraturan yang baru tentang pelayanan.

Pada tahapan sosialisasi peneliti juga melakukan penelitian pada kelurahan siantan hulu tentang sosialisasi perda yang berlaku di kelurahan tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang ada di wilayah kerja kelurahan siantan hulu. Menurut bapak samli (36) tentang sosialisasi di kelurahan siantan hulu adalah sebagai berikut :

“Sosialisasi tidak ada dilakukan tentang perda pelayanan ini. Tetapi jika

kita pergi kekelurahan siantan hulu semua ada di tempel dan ada pengumumannya tentang perda pelayanan yang berlaku dan SOP pelayanannya pun ada di tempel. Jadi ketika mengurus surat permohonan saya tinggal membaca jika kurang jelas saya Tanya langsung kepada pegawai yang ada”.

Sama yang di ungkapkan bapak samli, bapak romi (30) juga mengatakan :

“Sosialisasi perda pelayanan tidak ada. Tetapi kalau di kantor kelurahannya semua ada di tempel jadi tidak ada sosialisasi pun tidak mengapa yang penting di kelurahannya sudah ada pemberitahuan jika kita ingin mengurus sesuatu semuanya jelas. Pelayanan yang diberikan pun sudah baik. Jika saya tidak paham dan tidak tahu maka saya bertanya kepada pegawai yang ada pegawainya akan menjelaskan”.

“Sosialisasi tidak ada tetapi semua yang dikerjakan pegawai sudah sesuai dengan perda dan SOP yang berlaku. Saya tau karena perda dan SOP yang ada di tempel di kelurahan. Pelayanannya pun baik tetapi loket pelayanannya tidak ada hanya meja tidak ada nomor antrian jadi saya pergi mengajukan pada saat ramai masyarakat yang datang juga jadi agak kocar kacir pada saat di loket”. Ibu nariyeh(29)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa sosialisasi tentang perda tidak ada dilakukan. Tetapi hal itu tidak menjadi masalah pada masyarakat yang berdomisili di kelurahan siantan hulu saat melakukan pelayanan di kantor lurah, karena semua penjelasan tentang perda dan SOP telah di tempel pada kantor kelurahan.

Aplikasi pada Kelurahan Dalam Pengimplementasian Standar Pelayanan

5.4.1 Pedoman Dalam Memberikan Pelayanan

Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana pelaksanaan perda di kantor kelurahan maka peneliti melakukan wawancara dengan lurah siantan tengah yaitu dengan bapak R sebagai berikut :

“Kami sebagai lembaga daerah yang di bentuk dengan tujuan melakukan ataupun melaksanakan pelayanan untuk masyarakat memiliki tugas yang di atur dalam peraturan walikota. Kemudian dalam melaksanakan tugas tersebut pemerintahpun membuat SOP yang mengatur langkah – langkah kerja kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Dari pernyataan di atas sudah jelas bahwa dalam melaksanakan tugas di kantor kelurahan siantan tengah memiliki SOP yang telah di atur. Selanjutnya aturan tersebut yang di pakai untuk pedoman dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari

pedoman atau SOP yang telah di tentukan masih banyak keluhan masyarakat tentang lamanya kinerja atau pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Dari penjelasan dan tanggapan masyarakat ini peneliti melakukan wawancara kepada sekretaris lurah Siantan Tengah bapak M I yaitu sebagai berikut :

“Kami bekerja sesuai dengan perda yang berlaku dan SOP yang telah di tetapkan oleh pemerintah, jika ada yang tidak sesuai dengan perda yang berlaku itu banyak kemungkinannya seperti persyaratan pemohon yang kurang atau lurah tidak ada di tempat untuk menandatangani berkas dan banyaknya pengajuan pada hari itu”.

Peneliti menemukan bebrpa keluhan yang ada di masyarakat saat berurusan di kantor kelurahan. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan ibu tini (32) yang berdomisili di kelurahan siantan tengah :

“Pelayanan yang di berikan masih terbilang lambat. Saya mintak surat pengantar domisili usaha dari kantor lurah untuk mendapatkan ijin usaha dari kantor BP2T (badan perijinan pelayanan terpadu) kota Pontianak itu samapai memakan satu jam lebih di kantor kelurahan malah suratnya masih besok di suruh ambil”.

Ada juga yang berpendapat lain dengan yang di sampaikan oleh ibu tini, bapak jamhuri(34) berpendapat sebagai berikut :

“Pelayanannya sudah baik semua yang mengenai pelayanan di kantor kelurahan siantan tengah sudah bisa di bilang bagus. Tetapi untuk fasilitas penunjang pelayanan untuk masyarakat masih kurang. Ruang tunggu dan tempat parkir masyarakat masih buruk. Pelayanan yang di berikan ramah, saat berkomunikasi pelayanan di loket sanagat sopan, pelayanan yang di berikanpun sudah sesuai dengan SOP yang berlaku walaupun ada beberapa yang masih tidak sesuai dengan waktu yang ada pada SOP”.

“Pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Pegawai yang memberikan pelayananpun bekerja dengan berpedoman dengan SOP yang ada. Tetapi yang paling sering terjadi kesalahan adalah masalah waktu yang di tentukan. Misalnya di dalam SOP waktu yang tertulis tidak samapai satu jam dalam pengurusan satu surat permohonan tetapi yang terjadi malah bisa sampai sehari”. Bapak Rijal (29).

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh kelurahan siantan tengah sudah teratur dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang ada di wilayah kerja siantan hulu juga dengan tujuan dapat perbandingan tentang implementasi perda nomor 51 tahun 2015 dalam hal pedoman pegawai mengimplementasikan perda tersebut. Dari hasil yang di dapat peneliti

tidak jauh berbeda dengan pendapat masyarakat yang berada di wilayah kerja kelurahan siantan tengah. Kemudian lurah berpendapat sebagai berikut :

“Pekerjaan kami sudah jelas di dalam perda nomor 51 tahun 2015 tentang standar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat. Dari perda standar pelayananpun memiliki perda SOP yang harus kami ikuti. Jadi setiap pelayanan yang di berikan kami memiliki pedoman yaitu perda nomor 51 tahun 2015 dan SOP pelayanan pada perda nomor 29 tahun 2016.

Kemudian untuk membuktikan bahwa pegawai di kantor kelurahan bekerja dengan berpedoman kepada perda yang berlaku peneliti melakukan penelitian kepada msayrakat tentang pelayanan yang di berikanapakah sesuai dengan perda yang berlaku atau tidak. Menurut jannah (33) adalah sebagai berikut :

“Pelayanan yang di berikan sesuai sudah sesuai dengan perda yang berlaku. SOP yang berlakupun di gunakan oelh pegawai yang ada. Tetapi pada saat pembuatan surat yang say ajukan kadang jadi suratnya memakan waktu sehari padahal SOP pembuatanya kurang lebih satu jam jadi. Pegawai yang ada mengatakan bahwa lurahnya tida ada untuk menandatangani berkasnya. Lurah

masih ada kegiatan di luar mungkin besok baru bisa di ambil.

Ada juga berpendapat lain dengan ibu jannah, bapak romi misalnya mengatakan :

“Pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan perda yang berlaku. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan SOP yang ada. Dari penerimaan surat yang di cek oleh pegawai di loket harus sesuai dengan SOP. Tetapi jika terlalu ramai pengunjung ya waktu menunggu di kantor lurah menjadi agak lama apalagi loket yang ada tidak teratur.

Jadi dari hasil penelitian yang dilakukan pada kelurahan siantan hulu tentang pedoman yang di pegang oleh kantor kelurahan sudah sesuai dengan perda yang berlaku. Pegawai yang ada bekerja dengan berpedoman pada perda dan SOP yang telah di tetapkan oleh pemerintah pusat.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penilitan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari segi organisasi dalam mengimplementasikan peraturan yang berlaku masih di bisa bilang belum tepat hal ini di karenakan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan skil dan kemampuannya maka dari itu pemerintah atau yang berwenang harus

lebih memperhatikan penempatan pegawai yang ada.

E. REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Badjuri, Abdulkahar., Teguh Yuwono. 2003. *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Humaidi, S.U., 1993. *Mengenal Ilmu Kebijakan Publik*. Pasuruan: Garoeda Buana Indah.
- Indihono, Dwiyanto. 2011. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Islamy, Irfan. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, O. Charles. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik : Public Policy*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Masyhuri, Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Refika Aditama : Bandung
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja. A. R., 1992. *Studi Kebijaksanaan, Perkembangan dan Penerapannya dalam Rangka Administrasi dan Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LP FEUI.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy : Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Nugroho, Rian. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta : Pt. Elex Media Komputindo

Putra, Fadillah. 2003. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tahcjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung-Puswlit KP2W Lemlit Unpad.

Tangkilisan, S. Nogi Hessel. 2003. *Implementasi Kebijakan : Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta : Lukman Offset dan Yayasanan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI).

Tohardi, Ahmad, 2010. *Metode Penelitian Sosial Diktat Kuliah*. Pontianak: Universitas Tanjungpura

Wahab, Abdul Solikhin. 2002. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

Winamo, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Peraturan Perundang-Undangan

SK Peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 Tahun 2015

Karya Tulis

Gebby Jeanet Gidion, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : M. Fahri Kurniawan
NIM / Periode lulus : E1012131048 / IV
Tanggal Lulus : 15-05-2017
Fakultas/ Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
Program Studi : Ilmu Administrasi
E-mail address/ HP : fahrikurniawan@gmail.com / 089674518434

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa M. Fahri Kurniawan *) pada
Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah
saya yang berjudul**):

Implementasi Peraturan Walikota Pontianak Nomor 51
Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kecamatan
dan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola
Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☐ Secara *fulltext*

☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk
tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Menghimpun dan disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Pardi, S.Sos, M.AB
NIP. 19720905 200212 1 003

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 20-07-2017

M. Fahri K
NIM. E1012131048

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan
dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission
author)