

**PERANAN LURAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI PUBLIK DI KELURAHAN PANYABUNGAN III  
KECAMATAN PANYABUNGAN KOTA KABUPATEN  
MANDAILING NATAL**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**BAGINDA DWI ABDILLAH**

**NPM: 178510007**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/9/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)18/9/24

**PERANAN LURAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI PUBLIK DI KELURAHAN PANYABUNGAN III  
KECAMATAN PANYABUNGAN KOTA KABUPATEN MANDAILING  
NATAL**

**SKRIPSI**

**Dajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu**

**Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**BAGINDA DWI ABDILLAH**

**NPM: 178510007**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/9/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)18/9/24

## LEMBAR PENGESAHAN

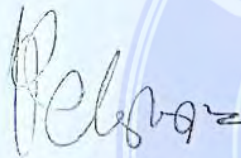
Judul Skripsi : Peranan Lurah dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik di  
Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten  
Mandailing Natal

Nama Peneliti : BAGINDA DWI ABDILLAH

NPM : 178510007

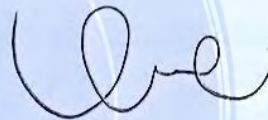
Program Studi: Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh:



Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, M.A.P

Pembimbing 1



Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P

Pembimbing II

Mengetahui:



Dr. Mustafa S, S.Sos, MLP

Dekan



Dr. Novita Wulandari, S. St, M. Si

Kepala Program Studi

### LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 29 Mei 2024



BAGINDA DWI ABDILLAH

178510007



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BAGINDA DWI ABDILLAH  
NPM : 178510007  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Peranan Lurah dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 29 Mei 2024



BAGINDA DWI ABDILLAH

178510007

## ABSTRAK

### PERANAN LURAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KELURAHAN PANYABUNGAN III KECAMATAN PANYABUNGAN KOTA KABUPATEN MANDAILING NATAL

Latar belakang masalah dalam hal ini adalah kurang efektifnya peranan kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan sering ditemukannya para Aparatur Sipil Negara (ASN) terlambat bahkan tidak masuk kerja (absen) sehingga mengganggu kelancaran pelayanan administrasi dikantor kelurahan tersebut. Kurangnya pengawasan dan kedisiplinan membuat para pegawai menjadi dibuai dan tidak disiplin. Tujuan penelitian untuk mengetahui peranan lurah dalam memberikan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Panyabungan III. Penelitian ini memakai metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data penelitian ini adalah lurah, pegawai, dan masyarakat. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data. Teori yang digunakan adalah teori peranan yaitu *Teori Zithaml; Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Empathy* (empati). Hasil penelitian adalah peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum optimal, hal ini dibuktikan masih lemahnya sikap, kemampuan, semangat kerja pegawai, dan perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kurangnya peranan kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi publik dengan ditemukannya fenomena beberapa pegawai yang terlambat dan absen merupakan faktor yang menghambat kinerja kelurahan dalam pelayanan administrasi. Pentingnya pengawasan dan kedisiplinan guna menjaga kualitas pelayanan publik yang dilakukan dikelurahan agar terciptanya *good governance* sehingga kegiatan administrasi masyarakat berjalan dengan baik.

**Kata Kunci: Peranan, Pelayanan, Kelurahan.**

**ABSTRACT**

**THE ROLE OF THE LURAH IN PROVIDING PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES IN PANYABUNGAN III DISTRICT, PANYABUNGAN DISTRICT KOTA, MANDAILING NATAL DISTRICT**

*The background the problem in this case is the less effective role of subdistricts in providing administrative services to the community with State Civil Servants often found to be late or even not coming to work thus disrupting the smooth running of administrative services at the subdistrict office. The aim of the research is to determine the role of the village head in providing public administration services in Panyabungan Village. The data sources for this research are village heads, employees and the community. The results of the research that the role of the village head improving public services is still not optimal.*

**Keywords:** Role, Service, Village.



05/03-2024

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Baginda Dwi Abdillah, lahir di Panyabungan pada tanggal 11 Agustus 1999. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan ayahanda Alm. Muhammad Nekson dan ibunda Dian Anggraini. Penulis menempun Pendidikan di TK Bhayangkari (tahun 2003-2005), SD Negeri 02 Panyabungan (tahun 2005-2011), SMP Negeri 5 Panyabungan (tahun 2011-2014), dan SMA Negeri 1 Panyabungan (tahun 2014-2017). Kemudian, penulis melanjutkan studi S1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama berkuliah di Universitas Medan Area, penulis aktif dalam berbagai organisasi, seperti PMII, dan CAB. Selain itu, penulis juga aktif dalam berbagai macam kepanitiaan baik di jurusan, fakultas, maupun universitas. Pada tahun 2022, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Kantor DPRD Mandailing Natal.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik guna melengkapi tugas-tugas dan merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan skripsi ini adalah “Peranan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan masukan yang berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan , M.Eng M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Jualian Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Evi Yunita Kurniaty S.Sos, M.IP selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah meluangkan waktu dan pikirannya serta membimbing penulis sampai selesai skripsi ini.

5. Bapak Fahrul Azmi selaku Sekretaris Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan mengajar saya selama duduk dibangku perkuliahan ini.
7. Para staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi.
8. Kepada Ibu tercinta yang sudah memberikan dukungan serta nasehat kepada putranya ini dalam menggapai cita-citanya, serta kakak dan adik tersayang yang telah memberikan semangat dan memberikan dukungan.
9. Kepada seluruh teman-teman seangkatan 2017 jurusan Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas kebersamaan kita selama perkuliahan ini dan memberikan semangat satu sama lain, semoga kita menjadi orang-orang yang sukses.
10. Kepada teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu juga telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang mendukung dari berbagai pihak, agar skripsi ini mencapai kesempurnaan. Atas segala bantuan dan dukungan serta bimbingan yang telah penulis terima dari berbagai pihak, penulis mengucapkan

banyak terima kasih. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan sekiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia- Nya.

Medan , November 2022

Hormat Penulis

BAGINDA DWI ABDILLAH

NPM 178510007



## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

**RIWAYAT HIDUP** ..... ii

**KATA PENGANTAR**.....iii

### DAFTAR ISI

**DAFTAR TABEL** .....viii

**DAFTAR GAMBAR**.....ix

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... x

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Rumusan Masalah ..... 4

1.3. Tujuan Penelitian ..... 5

1.4. Manfaat Penelitian ..... 5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Peranan..... 7

2.1.1. Pengertian Peranan..... 11

2.1.2. Bahasa Peranan..... 10

2.1.3. Pelayanan..... 13

2.1.4. Pelayanan Publik ..... 15

2.1.5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik ..... 18

2.1.6. Prinsip Pelayanan Publik..... 20

2.1.7. Administrasi ..... 22

2.1.8. Peranan Administrasi ..... 23

2.1.9. Unsur-Unsur Administrasi ..... 24

2.1.10. Pelayanan Masyarakat ..... 26

2.1.11. Ruang lingkup Pelayanan Masyarakat ..... 37

2.2. Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu..... 37

2.3. Kerangka Berpikir..... 38

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted <sup>vi</sup> 18/9/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/9/24

3.1. Jenis Penelitian .....	41
3.2. Lokasi Penelitian .....	41
3.3. Waktu Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5. Informasi Penelitian.....	44
3.6. Metode Analisi Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	48
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Panyabungan III.....	48
4.1.2. Letak dan Kondisi Geografis .....	48
4.1.3. Jumlah Penduduk .....	50
4.1.4. Sarana dan Prasarana.....	50
4.1.5. Visi dan Misi Kelurahan Panyabungan III.....	50
4.1.6. Struktur Organisasi.....	52
4.1.7. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Panyabungan III.....	53
4.2. Peranan Lurah .....	54
4.2.1. Faktor Pendukung dan Penghambat Peranan Lurah dalam Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Panyabungan III .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	68
<b>LAMPIRAN</b> .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel.1. Waktu Penelitian .....	42
Tabel.2. Luas Wilayah .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1. Kerangka Berpikir .....	40
Gambar.2. Struktur Organisasi.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kelurahan Panyabungan.....	70
Lampiran 2. Foto Lurah, Sekretariat, dan Warga Kelurahan Panyabungan ..	71







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan Pelayanan Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Peranan menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking.” Artinya “ tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.

Tugas dari lurah adalah memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan harus adil dan tidak bersifat diskriminasi. Apabila terdapat aspek- aspek pelayanan publik yang belum adil, maka lurah harus segera memperbaiki dan menatanya kembali, agar tidak terjadi konflik- konflik atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

Hadirnya konsep good governance merupakan suatu cara yang sangat efektif guna memperbaiki peranan lurah saat ini. konsep goodgovernance menawarkan pemerintahan yang melibatkan tiga pilar yaitu, pemerintahan, masyarakat, dan para stakeholder. Apabila konsep good governance tersebut dilaksanakan dengan baik, maka diharapkan pelayanan publik yang maksimal akan terwujud. Masyarakat sangat mengharapkan adanya perubahan yang signifikan didalam pelayanan publik. Globalisasi, modernisasi, dan kemajuan jaman membuat masyarakat lebih kritis terhadap lurah. Sehingga masyarakat

dapat menilai hal- hal mana yang tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka mereka akan membuat kritik terhadap lurah.

Munculnya pemikiran dalam kaitannya dengan penyediaan layanan publik telah lama menjadi agenda lurah di negara – negara maju, perkembangan pemikiran terhadap penyediaan pelayanan publik ini menghasilkan berbagai pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan kelurahan bahkan penyelenggraan secara luas. Pergeseran paradigma tentang penyelenggaraan Negara tersebut berakar dari prakter dominasi peran Negara dalam berbagai segi kehidupan masyarakat, dari berbagai ketidakpuasan tersebut adalah pelayanan kepada masyarakat.

Hal yang sedang terjadi di negara-negara maju sekarang ini adalah suatu usaha untuk mencari atau membangun paradigma baru bagi pemberian layanan public yang merupakan salah satu ciri utama dari *the marketization off the public service*. Sebenarnya perdebatan mengenai peran mekanisme birokrasi dan peran mekanisme pasar dalam melakukan alokasi barang dan jasa atau pemberian layanan publik kepada masyarakat telah menjadi agenda yang selalu muncul dalam kurun waktu lama. Berbagai argument yang dikemukakan oleh para pendukung kedua pendekatan itu sering kali memperlihatkan kekuatan dan kelemahan masing- masing.

Fungsi ini harus mengharuskan pemerintah umtuk dapat lebih memberdayakan masyarakat dengan mendorong tumbuhnya partisipasi dalam penyediaan pelayanan publik. Tugas birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada rakyat. Selama masyarakat belum mampu

menyelenggarakan urusan atau kebutuhan secara mandiri, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan keperluan itu sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.

Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat luas, seperti memberikan pelayanan tentang administrasi kependudukan, surat pengantar surat keterangan domisili, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan kelahiran dan kematian. Kelurahan merupakan tingkat yang dapat dikatakan paling bawah dalam susunan pemerintah. Urusan kepentingan publik di dalamnya juga bersifat sederhana dan mudah. Oleh karena itu diharapkan lurah yang bekerja di dalamnya dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal.

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 berperanan 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 tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa diberikan pada seluruh masyarakat, pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap mental 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. Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menghadapi pro dan kontra baik dari masyarakat ataupun perangkat desa disebabkan kepala kelurahan dan perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kurang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya sarana dan prasarana dalam kantor kelurahan Panyabungan III.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan pada uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peranan lurah dalam memberikan pelayanan administrasi publik di kelurahan Panyabungan III kecamatan panyabungan kota kabupaten Mandailing Natal ?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi untuk menjalankan peranan lurah dalam memberikan pelayanan administrasi publik di kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan di kantor Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dari segi ilmiah penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian sejenis dan memberikan informasi pendidikan.

## 2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi instansi khususnya mengenai pelayanan public dalam pengurusan pelayanan masyarakat di Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Peranan

##### 2.1.1. Pengertian Peranan

Peranan adalah meliputi kaidah-kaidah atau norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, misalnya seorang pemimpin yaitu Bupati/Walikota. Dengan demikian pengertian peranan merupakan seperangkat pengaturan-pengaturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Peranan adalah merupakan suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan/dikerjakan oleh seseorang dalam masyarakat atau suatu organisasi.

Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial serta bidang kehidupan lainnya. Peranan yang melekat pada diri seseorang lebih banyak menanjak atau bersumber dari aktivitas yang dilakukan sesuai fungsi atau penyesuaian diri terhadap posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Sebagai suatu fungsi merupakan proses, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran, sehingga kata peranan sebagai bagian dari tugas utama yang harus dilakukan terhadap sesuatu. Secara etimologi pemimpin berasal dari kata dasar “pimpin” (lead) berarti bimbing atau tuntun, dengan begitu didalamnya terdapat dua pihak yaitu yang dipimpin (rakyat) dan yang memimpin (imam). Setelah ditambah awalan “pe” menjadi “pemimpin” (leader) berarti orang yang



mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Stephen P. Robbins (dalam Robbins, 2003:40) mendefinisikan (leadership as the ability to influence a group toward the achievement of goals) Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya tujuan. Richard L. Daft (dalam Daft, 2003:50) mendefinisikan Kepemimpinan (Leadership) adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah kepada pencapaian tujuan.

Kemudian G. R. Terry (dalam Brantas, 2009:125) memberikan definisi : (Leadership is the activity of influencing people to strive willingly for mutual objectives) yang artinya Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang untuk berusaha rela untuk tujuan bersama. Ricky W. Griffin (dalam Griffin, 2003:68) mendefinisikan pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan; pemimpin adalah individu yang diterima oleh orang lain sebagai pemimpin.

Peranan menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut "role" yang definisinya adalah "persons" task or duty in undertaking." Artinya "tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.

Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.

Peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Menurut Ralph Linton dalam Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati melalui buku Sosiologi Suatu Pengantar dijelaskan bahwa, peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat (yaitu social-position) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.

Teori Peran (Role Theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Selain itu, peranan atau role menurut Bruce J. Cohen, juga memiliki beberapa bagian, yaitu:

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) adalah suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) adalah cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik peranan (*Role Conflick*) adalah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
4. Kesenjangan Peranan (*Role Distance*) adalah Pelaksanaan Peranan secara emosional.
5. Kegagalan Peran (*Role Failure*) adalah kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
6. Model peranan (*Role Model*) adalah seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) adalah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya
8. Ketegangan peranan (*Role Strain*) adalah kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

Pendapat lain dikemukakan oleh Livinson yang dikutip oleh Soerjono Soekanto bahwa :

- a. Peranan meliputi norma-norma yang diungkapkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat.

### 2.1.2. Bahasa Peranan

Sebuah tipologi peran dapat menuntun seseorang pekerja masyarakat untuk berpikir tentang pekerjaan seandainya ia hanya mengerjakan satu hal pada suatu waktu. Seseorang berpikir atas dirinya sendiri, contohnya, sebagai seorang yang „berkedudukan“, seorang „organiser“, atau seorang „pendidik“, dan seperti bergerak dari satu peran spesifik ke peran lainnya. Bagaimanapun, realitas kerja masyarakat, dalam satu aktivitas, seorang pekerja masyarakat sering berpenampilan dengan tiga wajah peran pada satu waktu. Sebuah pemisahan yang rigid atas berbagai peran bisa terlihat rapi dalam sebuah buku teks atau sebuah ruang kelas, namun hal itu jarang mencerminkan pada ketidaktepatan konteks praktik (menganalisis konteks praktik itu berbeda-beda), dan hal itu dapat menuntun seorang pekerja masyarakat menciptakan suatu perbedaan atau perbedaan artifisial.

Peranan lurah merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan ( status ). Apabila seseorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan ( 2004: 237). Analisis terhadap perilaku peranan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan.

1. Kelurahan perananan adalah pernyataan formal dan terbuka tentang perilaku yang harus ditampilkan oleh seseorang dalam membawa peranannya.
2. Gambaran peranan adalah suatu gambaran tentang perilaku yang secara actual ditampilkan seseorang dalam membawa peranannya.
3. Harapan peranan adalah harapan orang-orang terhadap perilaku yang ditampilkan seseorang dalam membawa peranannya.

Kelurahan menurut Peraturan No. 73 Tahun 2005 tentang kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai Perangkat Daerah kabupaten dan Kota dalam wilayah kerja kecamatan pasal ( 1 ayat 5).

Sedangkan rincian tugas dan tata kerja kantor kecamatan dan kantor kelurahan panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal, menyebutkan bahwa kelurahan adalah aparat pemerintah terendah yang berada dibawah luar dan pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada walikota melalui camat. Kelurahan dapat disebutkan sebagai sebuah organisasi formal karena dibentuk secara sadar dengan tujuan-tujuan tertentu yang disadari pula yang diatur dengan ketentuan-ketentuan formal, adapun organisasi berasal dari kata organism' yang berarti menciptakan struktur dengan bagian bagian yang di intergrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terkait oleh hubungan terhadap keseluruhannya. ( melayu S.P. Hasibuan , 1996:57).

Menurut Soerjono Soekanto ( 1978 : 159) mengemukakan bahwa:

1. Peranan ( role) merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan.

2. Suatu peranan paling sedikit ada tiga hal, yaitu:
  - a. Peranan meliputi norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
  - b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
  - c. Peranan itu dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial

Sedangkan menurut Astrid S. susanto ( 1979 : 125) mengemukakan bahwa adanya prestise dan derajat sosial maka terbentuk pula apa yang dikenal dengan status dan peranan. Dan menurut sondang F. siagian ( 1984 : 3 ) mengemukakan bahwa pengertian peranan adalah tempat tertentu yang ditentukan untuk diduduki oleh seseorang dalam suatu proses pencapaian tujuan. Berdasarkan uraian di atas dan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa peranan itu berkaitan dengan perilaku atau tindakan yang dilakukan orang per orang yang terkait dengan status dan bersifat dinamis.

### **2.1.3. Pelayanan**

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Paiman Napitupulu, 2012:164). Artinya bahwa keberhasilan pelayanan pelanggan sangat banyak bergantung pada kreativitas, inisiatif, dan kepandaian,

bergaul para pelakunya. Potensi keberhasilan pelaksanaan *customer service* yang didukung oleh pribadi-pribadi pelayanan yang kreatif, inisiatif, dan mandiri akan sangat tinggi (Majid dkk, 2009:4).

Pelayanan adalah yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2011:4).

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon (Kasmir, 2006:15).

Menurut *Osborn dan Plasterik* mendefinisikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrat) diangkat untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif dan efisien (Ridwan dkk, 2012:18). Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sedarmayanti, 2013:243).

#### 2.1.4. Pelayanan Publik

Kata “Publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa “public” bahasa in sudah digunakan bertahun - tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyediakan bahwa publik ini diindetikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditujukan pada keseluruhan rakyat. Nama publik sering kita dengar dengan nama dibelakangnya yang menegaskan bahwa kata yang didepannya adalah dimiliki oleh publik. Sebagai contoh kita sering dengar nama : Toilet publik (*public toilet*), Pelayanan publik (*public service*), Kebijakan publik (*public policy*), Transportasi publik ( *public transport*), Lembaga publik (*public institusion*), dan sebagainya (Sugandi dkk, 2011:5). Pelayanan publik menjadi isu sentral ditengah masyarakat, karena harapan yang tinggi atas peran pemerintah dalam menyediakan “pelayanan publik” yang cepat, murah, bermutu dan nyaman, yang bisa dinikmati oleh masyarakat luas (Bambang Istianto, 2013:271).

Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “meseum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant”. Dengan penjelasan diatas sudah sangat perbedaan antara barang publik (museum) dan barang privat (restaurant). Oleh sebab itu selanjutnya pembahasan akan lebih focus pada “barang publik” yang menjadi tanggung jawab pemerintah (Bambang Istianto, 2011:106).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.



Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Agus Dwiyanto, 2008:136).

Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik (Ridwan dkk, 2012:251).

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan (Bambang Istianto, 2011:122).

Pelayanan publik artinya bahwa tersedianya “kepentingan publik” yang telah disiapkan oleh pemerintah tersebut harus disampaikan atau diberikan kepada

masyarakat luas secara adil dan merata tanpa terkecuali yang dilandasi oleh aspek legalitas.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif: Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Akte Kelahiran, Akte pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang: Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa: Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### 2.1.5. Unsur-Unsur Pelayanan publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

- a. Penyediaan pelayanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Menurut Ratminto dan winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- c. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- d. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat baan tugas dan distribusi kewenangan.
- e. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- g. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- h. Minimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat yang mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan elama mungkin.
- i. Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *provides* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- j. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### 2.1.6. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, ini mencakup kejelasan dalam hal:
  1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
  2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan keluhan/persoalan dan pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas prinsip pelayanan.

### **2.1.7. Administrasi**

Menurut Nawawi (2000: 24) administrasi berdasarkan etimologinya (asal kata) bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari ad+ *ministrare*, yang secara operasionalnya berarti melayani, membantu dan memenuhi. Kata administrasi terbentuk dari kata benda, perkataan itu masuk kedalam bahasa inggris menjadi *administration* yang lebih banyak dikenal para ilmuwan dan praktisi sekarang ini. Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan tulis menulis, mencatat, menyimpan dan mengirim segala jenis surat yang berhubungan dengan kegiatan pada instansi tersebut.

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Adapun pengertian administrasi dalam arti sempit dan arti luas. Menurut Soewarno Handyaningrat, (1996:2) administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami “administrasi” dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, *administratie* dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawah oleh pemerintahan jajahan Belanda. Istilah *administratie* dalam bahasa Belanda mencakup pengertian *stelselmatige verkrijging, en verwerking van gengvens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”. Kedua, *administration* yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerjasama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efiseien (Syafri, 2012:3).

### **2.1.8. Peranan administrasi**

Pemahaman yang tepat tentang pentingnya peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung definisi yang digunakan sebagai titik tolak berfikir. Pengertian administrasi itu dapat dilihat sebagai berikut:



1. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terkiat pada kondisi ituasi, waktu dan tempat Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yaitu: adanya dua orang atau lebih yang berkerjasama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarki dengan tujuan yang ingin dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
2. Administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersama dengan timbulnya peradaban manusia. Dengan alasan itulah sering dikatakan bahwa administrasi sebagai seni merupakan suatu *feomenon* sosial.

Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yang makna relevansinya tidak dapat disangkal bahwa administrasi hanya ada apabila terdapat dua orang atau lebih yang terlibat dan saling berinteraksi satu sama lain karena proses administrasi segera terjadi apabila ada kegiatan tertentu yang hanya bisa terlaksana dengan melibatkan beberapa orang tidak bekerja sendiri. Unsur-unsur administrasi yang lain, unsur manusia diakui sebagai unsur yang paling terpenting dalam proses administrasi (Fuad, 2005:131).

### **2.1.9. Unsur-Unsur Administrasi**

Menurut Syafri (2012:11) untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrument tersebut berwujud sejumlah unsure yang mutlak. Unsur-unsur administrasi harus ada yang ditetapkan atau yang

dikehendaki agar tercapai. Para sarjana ilmiah ilmu administrasi tampaknya telah sepakat bahwa adanya unsur-unsur administrasi sebagai berikut:

a. Organisasi

Merupakan unsur utama bagi kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas.

b. Manajemen

Hakikat manajemen proses mencapai tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

a. Komunikasi

Merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (*communicant*) melalui suatu saluran/media.

b. Kepegawaian

Merupakan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui satu saluran.

c. Keuangan

Merupakan suatu rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam unsur kerjasama pencapaian tujuan tertentu.

d. Perbekalan

Merupakan sumber daya penting guna untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu.

e. Tata Usaha

Merupakan suatu kegiatan pencatatan, pengelohan, pengumpulan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi.

f. Hubungan Masyarakat

Merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang sedang dilakukan.

### 2.1.10. Pelayanan Masyarakat

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”, dimana Moinir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau usaha untuk menyenangkan atau memberikan kepuasan terhadap orang lain atau masyarakat.

Sebagaimana yang termuat dalam kamus besar bahasa Indonesia : Pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain”(Kamus Besar Bahasa Indonesia)Sedangkan menurut Gronroos (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dimasa orde baru, pelayanan yang di berikan oleh pemerintah khususnya dalam proses pembuatan kebijakan tidak pernah melibatkan partisipasi masyarakat, sehingga kebijakan yang diambil oleh pemerintahan kadang-kadang tidak mendapatkan respon baik dari masyarakat yang akhirnya mengalami kegagalan. Kebijakan public yang dibuat oleh pemerintah tersebut tidak mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, karena diambil secara sepihak tanpa melibatkan masyarakat. Kebijakan public yang diambil pemerintah semata-mata hanya untuk kepentingan penguasa dan itu pun berlaku sampai sekarang.

Kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat masih bersifat reaktif, dorongan atau untuk keperluan penilaian, pelayanan prima harus menjadi titik tolak bekerjanya manajemen public. Pentingnya pelayanan prima dalam pelayanan public Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang di capai oleh suatu Negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan kepada rakyatnya. Oleh sebab itu, Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan dibawah standar minimal. Pada Negara-negara berkembang, kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal, sedangkan di Negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Dalam pemberian pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting. Diantaranya adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkesimpungan dan pelayanan umum , faktor aturan yang menjadi landasan kerja

pelayanan. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum , faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama- sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik ( pelayanan prima).

Pedoman tatalaksana pelayanan umum menurut keputusan Menteri penyalahgunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/ 1993 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah , lancar , cepat , tidak berbelit- belit mudah dipahami , mudah dilaksanakan.
- b. kejelasan dan kepastian , dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  1. prosedur / tata cara pelayanan umum.
  2. persyaratan pelayanan umum , baik teknis maupun administrasi.
  3. unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dan memberikan pelayanan umum.
  4. hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum.

Menurut vince Gesperz ( dalam soetopo , 1999: 44) , ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima:

- a. ketepatan waktu pelayanan, dalam hal ini yang perlu di perhatikan adalah yang berkaitan dengan waktu proses pelayanan.
- b. akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan-kesalahan petugas.
- c. kesopanaan dan kramahan yang berkaitan dengan perilaku yang ditunjukkan petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penanganan terhadap keluhan keluhan dari masyarakat.
- e. kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan bnyaknya petugas yang melayani , serta banyaknya fasilitas pendukung seperti koomputer – computer untuk memproses data-data.
- f. kenyamanan memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi , ruang tempat pelayanan tempat parkir, ketersediaan informasi dan pedoman-pedoman lainnya pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik dari pusat sampai pada tingkat daerah.

Dalam hal ini birokrasi adalah sebagai alat perpanjangan tangan dari pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan untuk kepentingan Dalam hal ini posisi birokrasi menjadi sangat strategis,disatu sisi birokrasi dituntut untuk melaksanakan kewajibannya dalam menjalankan berbagai kebijakan dan program

pemerintah, disisi lain birokrasi dituntut untuk melayani segala kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya.

Tolak ukur dari netralisasi birokrasi adalah sejauh mana birokrasi sebagai alat pemerintah mampu berpihak pada rakyat dan dapat melayani masyarakat secara menyeluruh, birokrasi seharusnya menempatkan dirinya sebagai jabatan antar menggerutu kepentingan masyarakat dengan kepentingan pemerintah. Adapun perwujudan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat ialah:

1. Adanya kemudahan dalam mengurus kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa adanya hambatan-hambatan dan kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar dan mendapatkan perilaku yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak memandang bulu.
3. Pelayanan yang jujur dan terus terang. Hal ini merupakan dambaan orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat.

Untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

c. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Kesamaan hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

e. Keseimbangan hak dan kewajiban

- a. Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kelompok pelayanan administrative yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public,



misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut :

- a) Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public.
- b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberika pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, dan pelaksanaan pelayanan public. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi  
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi Telekomunikasi dan informatika.

h) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberian pelayanan public harus bersifat disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

(a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan<sup>31</sup>

(b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

(c) Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

(d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

(e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public.

(f) Kompetensi Petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam kaitanya dengan pola pelayanan.

Menurut Teori ZithamI (1990: 21- 22) dalam Dr. Hardiyansha , M.si (2011: 41) menyatakan kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expented service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi yaitu:

1. *Tangible* (terlihat) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2. *Realible* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiviness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten) tentukan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Scourtesy* (ramah) sikap atau prilaku bersahabat, tanggapan keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (dapat dipercaya ) sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (merasa aman) jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dan berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*(komunikasi) kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi baru kepada masyarakat, dan
10. *Understanding the costomer*(memahami pelanggan ) melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen – komponen penunjang pengelolaan pelayanan public. Dalam buku penyusunan standar pelayanan

adminitrasi Neagara Republik Indonesia disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan public adalah:

1. kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan
2. variasi pelayanan
3. para petugas pelayanan
4. struktur organisasi
5. informasi
6. prosedur
7. ketidakpercayaan public terhadap kualitas pelayanan

Umumnya yang sering muncul dimata public adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan . petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan lngsung dengan public. Itu sebabnya sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat.

Menurut teori peran (*role theory*) oleh Bruce J. Cohen, peranan memiliki beberapa bagian yaitu:

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) adalah suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) adalah cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik peranan (*Role Conflick*) adalah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.

4. Model peranan (*Role Model*) adalah seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
5. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) adalah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Livinson yang dikutip oleh Soerjono Soekanto bahwa:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang diungkapkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat,
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi,
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat.

#### **2.1.11. Ruang Lingkup Pelayanan Masyarakat**

- a. Transparansi Pelayanan kelurahan yang bersifat terbuka mudah di akses dan bersedia secara memadai serta dapat dimengerti.
- b. Akuntabilitas, Tanggung Jawab kelurahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Responsivitas, Tanggapan atau respon kelurahan dalam merespon usulan dan keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan.
- d. Responsibilitas, Pelayanan yang cepat merespon situasi dengan tepat waktu dan kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan ketentuan yang berlaku.

- e. Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang ramah, sopan, adil dan bersikap sederhana memberikan pelayanan.

## 2.2. Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan , selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan peneitian terdahulu yang dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil- hasil penelitian terdahulu seperti:

1. Arini 2013 judul Penelitian Kualitas Pelayana administrasi Terpadu (PATEN) di kecamatan balongbendo kabupaten disoarjo. Temuan penelitian: kualitas pelayanan Publik yang dilakukan melalui konsep Standar Pelayanan Publik (Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan , produk pelayanan) yang ada dikantor kecamatan Balangbendo kabupaten sidiarjo dikatakan sangat baik.
2. Refly setiawan judul penelitian peran Etika Apartur sipil Nehgara dalam Pelayanan Publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) kota Bandar Lampung, temuan peneliian: Penerapan etika dalam keadaan sipil alat pencataatan Departemen (Disdukcakil) dan populasi Bandar lampung di anggap cukup baik . Hal ini karena mereka berada dalam pelayanan public tidak belum sepenuhnya menerapkan etika dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan yang masih berada dalam perlu pemantauan baik penyelenggaraan pelayanan public dan juga dari masyarakat.

3. Muhammad furqoni judul penelitian strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kantor Disdukcapil kabupaten Panorog. Temuan Penelitian: Program E KTP dikantor disdukcapil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar dapat ditinjau dari pemberian Informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien.

### 2.3. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataan pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan public.

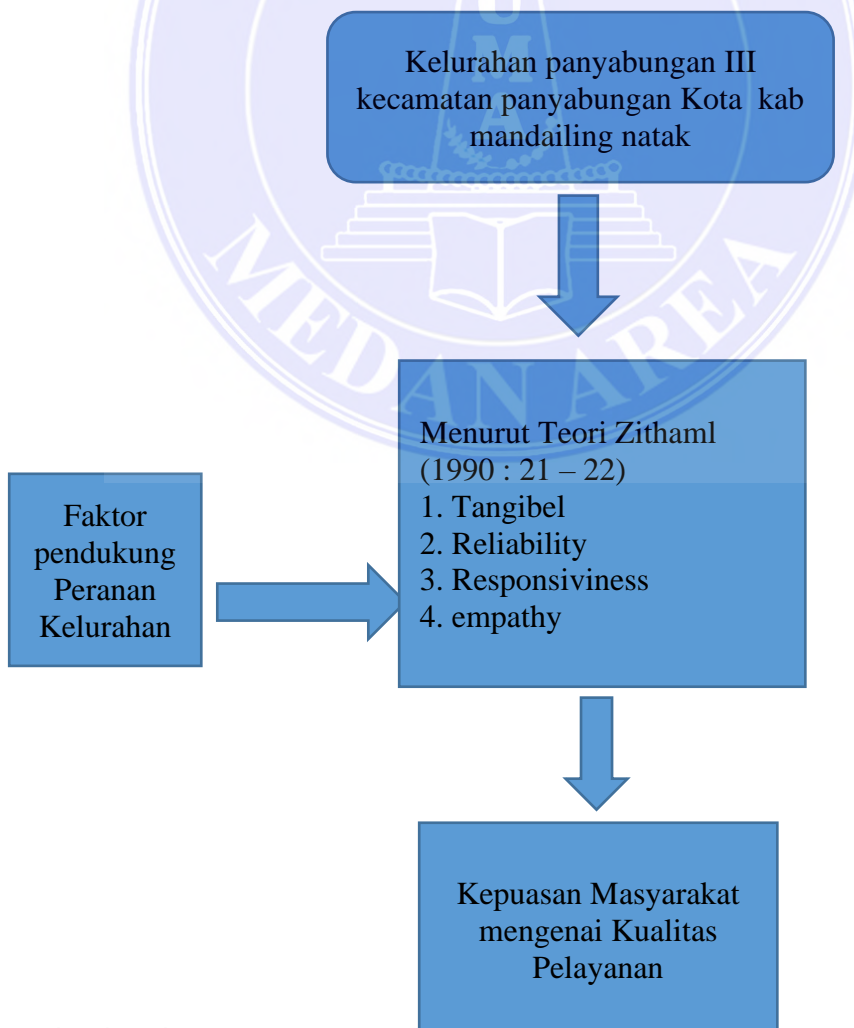
Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan public tepatnya di kelurahan panyabungan III kecamatan panyabungan kota kabupaten Mandailing Natal semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan masyarakat.

Kondisi fisik dan bukti langsung dari sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran



kualitas pelayanan meliputi keandalan (*realibity*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kemampuan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiviness*) dengan melayani secara jepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dan pelayanan, serta empati (*empath*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada omasyarakat di kelurahan panyabungan III kecamatan Payabungan Kota kabupaten Mandailing Natal.

Gambar 1. Kerangka Berpikir:



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah deksriptif kualitatif. Sedangkan pengertian deksriptifkualitatif sendiri menurut Bodgan dan Taylor dalam moeleg (2003:3) mendefinisikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang atau prilaku yang dapat diamati. Definisi tersebut lebih menitikberatkan pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yakni data dekriptif kualitatif. Dengan perkataan lain, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deksriptif dan berupaya menggali makna dari suatu fenomena.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dengan judul peranan lurah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kelurahan panyabungan III kecamatan Panyabungan kota Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara.

#### 3.3 Waktu Penelitian

No	Waktu Kegiatan	Mar-21		Apr-21		Mei-21		Juni-21		Juli-21		Agst-21		Sept-21		Okt-21		Nov
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
1	Penyusunan Proposal																	
2	Seminar Proposal																	
3	Perbaikan																	

	Proposal								
4	Pengambilan data riset								
5	Penyusunan Skripsi								
6	Bimbingan Seminar Hasil								
7	Seminar Hasil								
8	Bimbingan Skripsi								
9	Skripsi								

Tabel 1. Waktu Penelitian

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut akan dijelaskan urutannya dari masing-masing teknik pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk betukar informasi dan gagasan melalui teknik tanya jawab yang menghasilkan kontruksi makna tentang topik tertentu. Wawancara menurut sugiyono (2010 : 72) bahwa wawancara selalu dilakukan antar dua orang yang saling bertemu atau bertatap muka, mereka melakukan sharing ide dan mengkontruksikan suatu makna tentang objek/

fenomena tertentu. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, wawancara dilakukan secara secara tersusun menurut uraian pertanyaan penelitian, dimana wawancara dalam penelitian ini dilakukan di kelurahan Panyabungan III kecamatan panyabungan Kota kabupaten Mandailing Natal.

## 2. Observasi

Menurut Hasan (2002:86), observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.

Sedangkan menurut Riduwan (2010:30), observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan penggunaan responden kecil. Teknik pengumpulan data dengan observasi lebih efektif dengan menggunakan cara mengamati dan mencatat langsung dilokasi dengan gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan masyarakat di kelurahan Panyabungan III kecamatan panyabungan kota kabupaten Mandailing Natal.

## 3. Dokumentasi

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2011: 149), adalah mengumpulkan dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Dokumentasi dapat berupa buku, jurnal, serta pendapat para ahli yang berkompetensi memiliki reverensi dengan masalah yang akan diteliti.

### 3.5 Informasi Penelitian

Informan Penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya di teliti, (Sukandarumidi, 2002 : 65) penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, “teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pemilihan Informan dalam penelitian ini dengan cara *purpositive sampling*, yaitu teknik penarikan sample secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian adalah:

1. Informan kunci: Bapak Andi Bugis S.Sos yaitu lurah Panyabungan III kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal.
2. Informan utama: Bapak Zainal Amin S.Sos yaitu selaku Sekretaris Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal.

3. Informan tambahan: Bapak Rizky Maulana dan Bapak Nedi Anggara Putra yaitu Masyarakat di kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal.

### 3.6 Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan secara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dengan satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

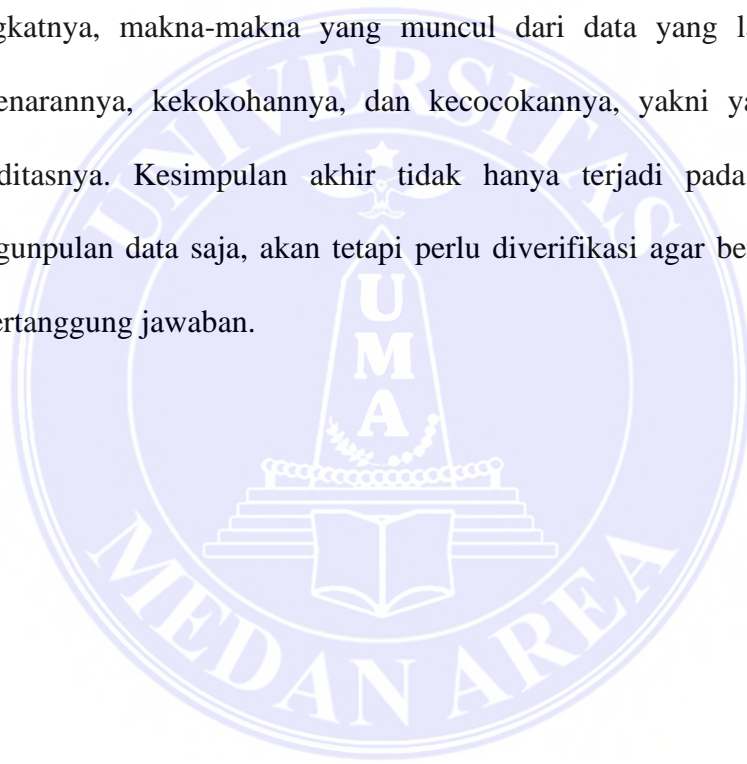
## 2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

## 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi

selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.





## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di ketahui bahwa Peran lurah dalam proses meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) 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 pelayananan yang di berikan oleh masyarakat agar lebih optimal.
- 2) Di dalam faktor pendukung adanya komunikasi lurah terhadap pegawai agar terjalinnya komunikasi yang baik demi meningkatkan pelayanan terhadap publik, sehingga masyarakat puas dengan dengan pelayananan 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.

## 5.2. SARAN

Setelah peneliti menyimpulkan hasil dan data pembahasan penelitian tentang peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota, 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

Hasan Mukmin, *Peranan Fakultas Dakwah Sebagai Lembaga Dakwah Kampus (LDK) dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam di Wilayah Lampung*, (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, IAIN Raden Intan Lampung, 2014), h. 62

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, Cet. Ke-4, h. 854

<http://digilib.unila.ac.id/740/3/BAB%20II.pdf>, (diakses 28 September 2017), h. 10-11

Jim Iff dan Frank Tesoriero, Penerj. Sastrawan Manullang, Nurul yakin, M. hursyahid, *Community Development Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2004), Cet. Ke-2, h. 556

Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, Loc.cit.

Melayu S.P. Hasibuan , 1996 : 57 *Penelitian Peranan Lurah kelurahan organisasi formal*

Soerjono Soekanto , 1978 : 159 *Sosiologi , Suatu Pengantar . Univversitas Indonesia . Jakarta*

Astrid S. susanto 1979 : 125 *Komunikasi Teori dan Praktek . Bina Cipta . Jakarta*

Sondang F. siagian 1984: 3 *Adminitrasi Pembangunan*

Paiman Napitupulu 2012: 164 *kualitas Pelayanan kepuasan konsumen*

Sinambela dkk, 2011: 4 *Reformasi Pelayanan Publik. Cetakan Ke 6 Jakarta : PT Bumi Aksara*

Kasmir , 2006 : 15 *Etika cotumers Service. Jakarta : PT Grafindo Persada*

Ridwan dkk, 2012 : 18 *Hukum Adminitrasi Negara . 2012 Cetakan ke 3 .Bandung : Nuansa*

Sugandi dkk, 2011 : 5 *Adminitrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia . Cetakan Ke 1 yogyakarta : Graha Ilmu*

Bambang Istianto , 2013: 271

Bambang Istianto , 2011 : 106 *Manajemen Pemerintahan ( Dalam Perspektif public) . Edisi 2. Jakarta : Mitra Wacana Media*

Agus Dwiyanto , 2008 : 136 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan public* Cetakan 3. Yogyakarta : Gadjah Mada University press

Bharata 2004 : 11 *Dasar – Dasar pelayanan Prima* Jakarta : Elex Media komputindo

Nawawi 2000 : 24 *Ilmu Adminitrasi* . Jakarta : Ghalia Indonesia

Ratminto, Atik 2005 : 2 *Manajemen Pelayanan , Disertai dengan Penembangan model konseptual , Penerapan Citizen ' s Charter dan standar Pelayanan minimal* . yogyakarta : Pustaka

Vince Gesperz , soetopo , 1999 : 44 *Pelayanan Prima*

Dr. Hardiyansha , Msi 2011: 41 *Kualitas Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Gava Media

zeithamI dkk 1990 *Kualitas Pelayanan*

Sumber Lain :

Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan No. 73 Tahun 2005 Tentang kelurahan dan wilayah kerja lurah Pasal 1 ayat ( 5)

Keputusan walikota Samarinda No. 34 Tahun 2001

Undang – undang RI Nomor 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003

Kepmenpan No . 62 tahun Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Publik

Kepmenpan No 81n/ 1993

Kepmenpan No. 63 Tahun 2004

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Foto Kelurahan Panyabungan



Foto Kantor Kelurahan Panyabungan III Kecamatan Panyabungan Kota



## Lampiran 2. Foto Bersama Lurah, Sekretariat, dan Warga Kelurahan Panyabungan



Foto bersama Lurah Panyabungan III



Foto bersama Sekretaris Kelurahan Panyabungan III



Foto bersama warga Kelurahan Panyabungan III

