

---

## PERANAN KEPALA KELURAHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KARANG MULIA DISTRIK NABIRE KABUPATEN NABIRE

**Dominikus Selvius**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire

Email:

\* dominikusselvius75@gmail.com

### ABSTRAK

Penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menemukan hubungan antar variabel yaitu Peran Kepala Kelurahan ( variabel bebas ) dan Pelayanan Kepada Publik ( variabel terikat ), dengan menggunakan metode deskriptif. Subjek penelitian sebanyak 50 orang yaitu Pegawai pada Kantor Kelurahan Karang Mulia dan Masyarakat Kelurahan Karang Mulia, dengan menggunakan teknik Purposive Sampling.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan instrumen: Daftar pertanyaan dan pengamatan langsung dilapangan menunjukkan bahwa; ( 1 ) peran kepala Kelurahan dengan indikator motivator, pengawasan dan evaluasi belum berjalan secara maksimal.. ( 2 ) Pelayanan publik dengan indikator, ketepatan waktu pelayanan, fasilitas dan keadilan. Dari ketiga indikator ini terdapat kekurangan baik itu fasilitas yang dimiliki maupun kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa peran kepala kelurahan sudah dijalankan namun belum maksimal. Sedangkan pelayanan kepada publikpun demikian. Telah dijalankan namun belum berjalan secara baik.

**Kata kunci:** *Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*

### ABSTRACT

*This writing is to find out and find a relationship between variables, namely the Role of the Village Head (independent variable) and Public Service (dependent variable), using descriptive methods. The research subjects were 50 people, namely employees at the Karang Mulia Village Office and Karang Mulia Village Community, using Purposive Sampling techniques.*

*Based on the results of data analysis using instruments: A list of questions and direct observations in the field shows that; (1) the role of the village head with motivator indicators, supervision and evaluation has not run optimally. (2) public services with indicators, timeliness of services, facilities and justice. Of the three indicators, there are shortcomings of both the facilities owned and the capabilities possessed by employees. From these results it can be concluded that the role of the village head has been carried out but has not been maximized. While the service to the public is the same. It has been run but has not run well.*

**Keywords:** *Leadership and Public Service*

## PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian tujuan organisasi pada umumnya termasuk organisasi pemerintahan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Siagian (1988:20) bahwa “Adalah suatu kenyataan kehidupan organisasional bahwa pemimpin memainkan peran yang amat penting bahkan dapat dikatakan amat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”.

Dari pendapat di atas, maka dikatakan bahwa kepemimpinan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi. Pemimpin merupakan pemegang peranan sentral dalam suatu organisasi dan merupakan penggerak bagi sumber-sumber, alat-alat, manusia dan bahan lainnya dalam organisasi. Pentingnya kepemimpinan dalam organisasi, termasuk di dalamnya adalah organisasi pemerintahan, maka dalam organisasi pemerintahan dibutuhkan seorang pemimpin yang handal untuk dapat membuat keputusan-keputusan ke arah pencapaian tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi maka pemimpin harus mampu menggerakkan dan mengarahkan pegawai atau bawahannya yang bekerja di dalam organisasi agar berprestasi yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu system ketertiban masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan menjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kelurahan Karang Mulia Distrik Nabire sebagai pemerintah daerah yang diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar tujuan pembangunan nasional seperti tertuang dalam alinea ke empat Undang-Undang Dasar 1945 dapat terwujud. Namun dalam kenyataan keseharian masih terdapat pelayanan publik yang belum sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan bahwa kepala kelurahan belum melaksanakan perannya dengan maksimal seperti kurang

memberikan motivasi kepada bawahannya sehingga semangat kerja menurun dari bawahan, kepala kelurahan kurang melakukan pengawasan kerja kepada bawahan sehingga banyak pegawai yang tidak melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan aturan yang ada serta kurang dilakukannya evaluasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan, sehingga kurang adanya perbaikan-perbaikan menyeluruh atas segala kegiatan.

Disamping itu juga penulis mengamati kinerja bawahan yang belum berjalan maksimal seperti ada beberapa pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, pegawai yang datang dan pulang kantor tidak tepat waktu bahkan ada beberapa pegawai yang selalu tidak datang. Pelayanan yang belum menjunjung asas keadilan dan pemerataan dan masih minimnya fasilitas penunjang kegiatan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat sebagai bahan penelitian dengan judul : “ *Peranan Kepala Kelurahan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Mulia Distrik Nabire Kabupaten Nabire*”

### Metodologi

Lokasi Penelitian dalam peneliati ini adalah Kantor Kelurahan Karang Mulia Distrik Nabire Kabupaten Nabire.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Menurut P.H. Tallo populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari benda – benda, hewan, tumbuhan – tumbuhan, nilai gejala atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu.( P.H. Tallo, 1994 : 31 )

Berdasarkan pendapat di atas yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai pada kantor Kelurahan Karang Mulia Kabupaten Nabire yang berjumlah 21 orang ditambah dengan jumlah penduduk kelurahan Karang Mulia yang berjumlah 7.797 jiwa. Dengan demikian total populasi adalah 7.818 orang.

#### Sampel.

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.(Sugiyono, 1998 : 57 ). Menurut Masri Singaribuan ( 1998 : 89 ) pengambilan sampel dapat dilakukan dengan pertimbangan – pertimbangan tertentu, oleh sebab itu sampel yang digunakan adalah sampel Purposive atau Purposive Sampling. Dengan pertimbangan adalah sampel yang diambil adalah mereka yang benar-benar oleh peneliti dianggap memahami masalah yang diteliti.

Jumlah sampel adalah 50 orang terdiri dari : - Pegawai kelurahan : 15 Orang

- Tokoh Masyarakat/adat : 5 Orang
- Tokoh agama : 5 Orang
- Tokoh pemuda : 5 Orang
- Tokoh perempuan : 5 Orang
- Ketua RT/RW : 5 Orang
- Kepala Keluarga ( KK ) : 10 Orang.

**50 Orang**

### Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun sumber dan teknik yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data sebagai berikut :

**a. Sumber Data :**

Untuk menjawab permasalahan maka diperlukan data yang mendukung yang dapat diperoleh dari sumber data. Sumber data dibagi atas dua sumber yaitu :

1. Data Primer

Adalah sumber-sumber yang memberikan data langsung meliputi responden, yaitu Pegawai Kelurahan yang dijadikan sebagai responden.

2. Data Sekunder

Yaitu sumber-sumber yang mengutip dari data lain atau tidak langsung yaitu meliputi monografi, dokumentasi maupun bentuk-bentuk yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

**b. Teknik Pengumpulan Data :**

Data tentang variabel yang di teliti, dikumpulkan dari setiap individu yang menjadi responden atau sampel yang diteliti untuk mengumpulkan data primer ini diperlukan alat untuk mengukur variabel atau sering disebut sebagai instrumen penelitian yang dapat berupa :

1. Quisioner (angket)

Yaitu daftar pertanyaan secara tertulis yang dibuat seragam dan diajukan kepada responden untuk dijawab guna mengetahui data tentang variabel yang akan diteliti.

2. Interview (wawancara)

Yaitu salah satu tehnik yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab terhadap responden.

3. Observasi (pengamatan)

yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang nampak pada obyek penelitian.

**Teknik Pengolahan Data**

Pada statistik diperoleh dari penelitian lapangan selanjutnya perlu diolah. Langkah-langkah pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

a. *Editing* ( Mengedit )

Merupakan langkah awal, yaitu memeriksa apakah formulir yang berisi Quisioner yang telah masuk : Telah diisi atau dijawab dengan lengkap, Tulisannya dapat dibaca dengan lengkap, Apakah ada salah tulisan dan sebagainya.

b. *Coding* ( Memberi Kode)

Pada tahap data yang telah terkumpul dirubah bentuknya menjadi bentuk yang lebih ringkas yaitu dengan jalan memberi kode berupa angka atau huruf. Kode di berikan baik kepada variabel-variabel yang diteliti maupun kepada atribut dari masing-masing variabel. Dengan merubah nama variabel dan atribut maka data menjadi lebih ringkas.

c. *Tabulating* ( Tabulasi )

Pengkajian data dalam bentuk tabel lebih mampu memberikan gambaran atau informasi secara lebih cepat, memberikan gambaran-gambaran, perbandingan-perbandingan atas variabel-variabel yang diteliti.

Bentuk penyajian tabel yang digunakan adalah tabel; distribusi frekuensi dengan mempergunakan Rumus Perhitungan Prosentase Anto Dayan (1973 : 13)

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Sampel ( Jumlah Sampel)

100 = Nilai Konstan

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah bersifat kualitatif, yakni analisa data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca tabel – tabel, grafik – grafik atau angka – angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penyajian data penulis memaparkan data – data dan informasi yang dapat dihimpun selama penelitian di lokasi penelitian yakni Kantor Kelurahan Karang Mulia Selanjutnya penulis akan menganalisa hasil dari penelitian ini yang tentunya akan mengacu pada hasil – hasil yang ada kaitannya dengan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan, teori serta hipotesis, juga mengacu pada penyajian data yang penulis dapatkan lewat angket.

Berdasarkan hasil – hasil yang telah dikumpulkan dapat dianalisa sesuai parameter indikator – indikator yang ada pada masing – masing variabel bebas maupun variabel terikat yang akan dibahas berikut ini.

### **Peran Kepala Kelurahan ( Variabel Bebas )**

#### **1. Motivator**

Berdasarkan data pada tabel 1 dan tabel .2 tentang peran kepala kelurahan dengan indikator motivator dari kepala kelurahan , diperoleh data dari 50 responden untuk pertanyaan pertama tabel 1, bahwa sebanyak 31 ( 62 % ) responden menjawab bahwa kepala kelurahan dalam memberikan motivasi berupa arahan dan petunjuk kepada pegawai hanya kadang-kadang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa kepala kelurahan memberikan arahan dan petunjuk kepada pegawai namun belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini karena kepala kelurahan menganggap bahwa pegawai kelurahan Karang Mulia telah memahami tugas yang ada sesuai tupoksi karena pegawai yang ada sebagian besar merupakan pegawai lama yang sudah berpengalaman dan telah memahami tugas masing-masing. Selain itu tugas untuk memberikan arahan dan petunjuk telah dilimpahkan kepada kepala-kepala seksi untuk mengarahkan dan memberi petunjuk kepada stafnya masing-masing. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai penulis memperoleh jawaban bahwa kepala kelurahan selalu memberikan kewenangan penuh kepada para kepala seksi untuk mengatur staf masing-masing. Dari hasil ini

dapat disimpulkan bahwa kepala kelurahan kurang memberikan arahan dan petunjuk secara langsung kepada masing-masing pegawai, diharapkan agar kepala kelurahan untuk lebih giat lagi memberikan arahan dan petunjuk secara langsung kepada pegawai.

Dan selanjutnya pada pertanyaan kedua, tabel 2, tentang suasana kerja yang nyaman, sebanyak 21 responden ( 42 % ) menjawab bahwa kepala kelurahan selalu dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, 19 responden ( 38 % ) menyatakan kadang-kadang serta 10 responden ( 20% ) menyatakan tidak pernah. Hal ini berarti bahwa kepala kelurahan telah berupaya untuk dapat memberikan kenyamanan kepada pegawai dalam melaksanakan pekerjaan mereka, namun dirasakan masih kurang. Masih ada pegawai yang menjawab kadang-kadang dan tidak pernah. Hal ini karena kepala kelurahan belum mampu untuk mengayomi semua pegawai dan juga kepala kelurahan jarang berada di kantor untuk melihat suasana dan situasi kantor pada saat jam kerja.

Dari kedua tabel ini dapat disimpulkan bahwa peran kepala kelurahan dalam memotivasi pegawai sudah berjalan cukup baik namun masih harus ditingkatkan lagi terutama dalam hal memberikan arahan dan petunjuk kepada pegawai dalam bekerja.

## 2. Pengawasan

Data menunjukkan bahwa pada tabel 3 dan tabel 4 tentang Peran kepala kelurahan dengan indikator pengawasan , diperoleh data untuk pertanyaan pertama tabel 3, tentang pengawasan kepada pegawai dari 50 responden sebanyak 30 ( 60 % ) menjawab pengawasan kepada bawahan hanya dilakukan kadang-kadang saja. Hal ini berarti kepala kelurahan Karang Mulia belum maksimal dalam melakukan pengawasan kepada pegawai nya.. Hal ini karena kepala kelurahan mempercayai pegawai dalam melaksanakan tugas – tugas mereka, selain itu juga kepala kelurahan sering tidak berada di tempat / kantor.

Dan selanjutnya pada pertanyaan kedua tabel 4, tentang keterlibatan pegawai lain dalam melakukan pengawasan , sebanyak 23 responden atau 46% menjawab bahwa kepala kelurahan Karang Mulia selalu melibatkan pegawai dalam melakukan pengawasan. Hal ini berarti bahwa kepala kelurahan dalam melaksanakan pengawasan lebih banyak melibatkan pegawai. Hal ini karena kepercayaan kepada kepala-kepala seksi untuk mengawasi stafnya masing-masing.

Dari kedua data diatas tentang pengawasan dari kepala kelurahan dapat disimpulkan bahwa kepala kelurahan dalam melaksanakan pengawasan secara langsung kepada pegawai masih kurang. Pengawasan diberikan kepada masing-masing pimpinan dibagian-bagiannya. Diharapkan agar kepala kelurahan harus lebih intens lagi untuk mengawasi pekerjaan pegawai-pegawainya untuk mengurangi kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.

## 3. Evaluasi

Berdasarkan data pada tabel 5 dan tabel 6 tentang peran kepemimpinan kepala kelurahan dengan indikator evaluasi , diperoleh data pada tabel 5 tentang evaluasi terhadap pekerjaan ada 24 responden atau 48% menyatakan bahwa kepala kelurahan hanya kadang-kadang melakukan evaluasi terhadap pekerjaan pegawai. Hal ini berarti peran kepala kelurahan Karang Mulia dalam melaksanakan evaluasi sudah dilaksanakan namun belum maksimal karena kurang dilaksanakan

pertemuan-pertemuan dengan pegawai untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas.

Dan Pada Tabel 6 tentang sanksi yang diberikan kepada pegawai yang melakukan pelanggaran dari 50 responden sebagian besar responden yakni 33 orang ( 66% ) menyatakan bahwa kepala kelurahan Karang Mulia hanya kadang-kadang memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran. Hal ini berarti kepala kelurahan kurang tegas dalam memberikan sanksi atau kurang tegas menegakan aturan. Hal ini nampak dari banyak pegawai yang tidak disiplin terutama disiplin waktu, dan kepala kelurahan tidak memberikan sanksi. Sanksi hanya kadang-kadang diberikan berupa teguran dan peringatan.

Dari kedua data diatas dapat disimpulkan bahwa kepala kelurahan masih kurang dalam melakukan evaluasi kepada pegawai dan kurang dalam penegakan aturan. Diharapkan agar kepala kelurahan dapat lebih sering melakukan evaluasi kepada kinerja pegawai agar kinerja pegawai semakin hari semakin baik dan juga perlu ada sanksi yang tegas kepada pegawai yang melakukan pelanggaran agar tidak terulang lagi.

### **Pelayanan Publik ( Variabel Terikat )**

#### **1. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Berdasarkan data pada tabel 7 dan 8 tentang Pelayanan publik/kepada Masyarakat dengan indikator ketepatan waktu pelayanan , diperoleh data pada tabel 7 ada 24 responden ( 48% ) dari 50 responden menjawab bahwa dalam memberikan pelayanan kepada publik / masyarakat kadang-kadang dilaksanakan tepat waktu. Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat belum maksimal dilaksanakan terutama menyangkut waktu pelayanan. Hal ini disebabkan karena tingkat disiplin dari pegawai masih rendah. Terlihat dari hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa pada jam kantor ada beberapa pegawai yang tidak masuk dan juga disiplin waktu datang dan pulang kantor yang masih sangat rendah. Pada jam 08.00 – 09.00 hanya beberapa pegawai yang ada, begitu pada jam pulang kantor, pada jam 12.00 kantor sudah sepi, karena beberapa pegawai sudah meninggalkan kantor. Dari kondisi ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih sangat kurang. Diharapkan agar pegawai kelurahan Karang Mulia untuk lebih memperhatikan lagi disiplin terhadap waktu agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maksimal

Selanjutnya pada tabel 8, tentang pelayanan sesuai prosedur, ada 23 ( 46% ) responden menyatakan kadang – kadang pelayanan yang diberikan tidak sesuai prosedur yang ada. . Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada yang dilakukan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini karena adanya pegawai yang belum memahami tugasnya dan juga ada pegawai yang dalam memberikan pelayanan kurang mengedepankan asas keadilan dan transparansi. Penulis mewawancarai beberapa masyarakat yang kebetulan ditemui di kantor kelurahan yang ingin mengurus administrasi kependudukan, mereka mengatakan bahwa ketika mengurus administrasi, pegawai tidak langsung mengerjakannya, tetapi dibiarkan dulu. Padahal sebenarnya dapat dikerjakan saat itu juga, serta ada pegawai yang lebih mendahulukan orang yang sudah dikenal.

Dari kedua data ini dapat disimpulkan bahwa belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berhubungan dengan waktu. Pegawai kurang disiplin terhadap waktu dan kurang cepat merespons apa yang diinginkan oleh masyarakat, serta kurang adil. Diharapkan agar pegawai kelurahan agar lebih memperhatikan lagi disiplin waktu dan cepat tanggap terhadap keinginan masyarakat.

## 2. Sarana Prasarana

Data pada tabel 9 tentang indikator sarana dan prasarana, diperoleh data bahwa sebanyak 31 responden ( 62 % ) dari 50 responden menjawab bahwa keadaan sarana dan prasarana/ fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan Karang Mulia kurang mendukung untuk dapat digunakan menunjang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada tabel 10 diperoleh data bahwa 34 ( 68% ) dari 50 responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana / fasilitas yang dimiliki oleh kantor Kelurahan Karang Mulia tidak memadai untuk dapat digunakan dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti fasilitas yang ada masih kurang. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai diperoleh penjelasan bahwa fasilitas yang ada banyak yang mengalami kerusakan. Disamping itu juga fasilitas lain seperti komputer belum semua bagian memiliki sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Ada pula pegawai yang kurang merawat fasilitas yang ada, dan dibiarkan rusak. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas masih kurang dan perlu ditambah atau diperhatikan lagi agar dapat menunjang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik lebih baik lagi.

Hasil pengamatan penulis juga terlihat masih kurang sarana seperti kursi meja. Dilihat dari jumlah pegawai yang ada tidak sama dengan sarana yang dimiliki. Kondisi ruangan-ruangan di kantor yang kurang memadai. Tidak tersedianya ruangan yang memadai atau tempat bagi masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

## 3. Keadilan

Data pada tabel 11 tentang Pelayanan Masyarakat (Variabel Terikat) dengan indikator keadilan, diperoleh data bahwa sebanyak 25 ( 50 % ) dari 50 responden menjawab bahwa pelayanan kepada masyarakat cukup adil. Namun ada pula yang mengatakan pelayanan yang diberikan tidak adil yakni sebanyak 13 responden ( 26% ). Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik masih ditemui pelayanan yang kurang adil kepada masyarakat. Hal ini karena ada pegawai yang dalam memberikan pelayanan tidak merata kepada masyarakat. Masih ada pegawai yang masih memandang status dan kedudukan seseorang ( masyarakat ) yang membutuhkan pelayanan. Dan juga pegawai masih melihat hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan. Ada beberapa pegawai yang mengambil keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya pada tabel 12 tentang keluhan masyarakat kepada pegawai sebanyak 25 responden ( 50% ) dan 17 responden ( 34% ) menjawab kadang-kadang dan selalu masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang kurang adil. Hal ini

berarti masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan dari pegawai kelurahan yang dirasakan belum menyentuh rasa keadilan masyarakat.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan data – data yang penulis peroleh mengenai Peran Kepemimpinan Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, maka penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut : Masih rendahnya motivasi dari kepala Kelurahan Karang Mulia kepada pegawai berupa pemberian arahan dan petunjuk kepada pegawai. Kepala Kelurahan kurang mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi pegawai. Rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh kepala kelurahan kepada pegawai dalam tugas. Kurang dilakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai. Penerapan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran masih kurang oleh kepala distrik. Disiplin pegawai dalam hal datang dan pulang kantor, serta disiplin dalam menyelesaikan tugas belum maksimal. Kurangnya fasilitas yang dapat menunjang pekerjaan pegawai terutama menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Masih adanya perlakuan yang kurang adil kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Kelurahan.

### Saran

Berdasarkan uraian – uraian, analisa dan kesimpulan seperti tersebut diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai upaya pemecahan masalah – masalah yang dihadapi sebagai berikut : Kepada kepala Kelurahan agar lebih sering memberikan arahan dan petunjuk kerja kepada bawahan. Kepala Kelurahan Karang Mulia harus lebih memberikan perhatian terhadap lingkungan kerja sehingga pekerja merasa nyaman. Kepala Kelurahan harus lebih meningkatkan pengawasan kepada pegawai. Perlu dilakukan evaluasi kepada pegawai. Kepala kelurahan harus lebih tegas lagi dalam penegakan aturan terutama pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran. Disiplin pegawai perlu ditingkatkan terutama disiplin waktu dan kehadiran. Perlu adanya perhatian terhadap fasilitas yang dimiliki oleh kantor Kelurahan. Diharapkan kepada pegawai kelurahan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Husaini Usman, Dr. M.Pd dan Purnomo S. Akbar , M.Pd, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
2. Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian sosial*, Remaja Rosdakarya, Bandung 2004.
3. Koentjaraningrat, *Metode – Metode Penelitian Masyarakat*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1983

4. M. Iqbal Hasan, Ir. MM, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Cv. Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
5. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 1997
6. P.Siagian Sondang, Prof, Dr, MPA. *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Penerbit Rineka Cipta 2010)
7. Singaribuan dan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1989
8. Sugiono, *Metode penelitian Administrasi*, CV. Alfabetha, 1998.
9. Winarno Surachmad, *Pengantar Pendidikan Ilmiah*, CV. Taristo, 1985.
10. Wirawan Prasetya, *Analisis Kinerja : Panduan Praktis untuk Menganalisis*
11. *Kinerja Organisasi, Kinerja Proses, & Kinerja Pegawai*, Edisi 1, Jakarta, 1995
12. Sampara Lukman, *Penembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta, 2001
13. Terry R George *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Penerbit Bumi Aksara Jakarta 2009)
14. UU No : 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.