

# Implementasi Kebijakan Tertib Administrasi sebagai Penunjang Mentalitas Aparatur

Kridawati Sadhana

*Abstract: A village officers have broad and complex tasks and responsibilities, that is, on one hand they are expected being able to deliver the services for the society, and to be capable of to process and manage the administrative data of village administration well and in order to be useful as the sources of appropriate and accurate information on the other hand. To be capable of performing such tasks and responsibilities, the village officers are certainly necessary to be supported by the qualified apparatus and the availability of sufficient official facilities. As has been known that one of determinants in building administrative capacity at the level of village administration is bureaucrats' mentality of these administrative officers. It is true because bureaucracy is 'an element of administration and development in the attempt of achieving national goal.*

**Keywords:** *implementation, policy, administrative management, bureaucrat mentality.*

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia telah dikenal adanya tingkatan pemerintahan yang terdiri dari pemerintahan pusat, pemerintahan daerah dan pemerintahan desa/kelurahan. Pemerintah kelurahan merupakan unit pemerintahan terendah dalam Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam kedudukan demikian, maka pemerintahan kelurahan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang luas dan kompleks yaitu disatu pihak diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan dilain pihak diharapkan mampu mengolah serta menata data administrasi pemerintahan kelurahan yang baik dan teratur agar dapat bermanfaat sebagai sumber data dan informasi yang tepat dan akurat. Tugas dan tanggung jawab pemerintah kelurahan sebagai frint terdepan adalah sangat berat, dimana semua program tiap departemen dan lembaga non departemen di pusat pada akhirnya bermuara di tangan pemerintah kelurahan. Dengan demikian pemerintah kelurahan tidak saja berorientasi pada masyarakat di kelurahan-nya tetapi juga harus melayani pembangunan tingkat atasnya, dalam hubungan dengan ini pemerintah kelurahan, menurut Ndraha (1991: 201), mempunyai kewajiban sebagai berikut: "Wajib merekam setiap keadaan dan peristiwa, kondisi dan potensi yang terdapat di dalam masyarakat secara mikro dan *close up* supaya gap,

lagi, kepincangan, kesenjangan, perbedaan, konflik, ketidakadilan, dan keterbelakangan yang terpencil sekalipun dapat terekam dan disampaikan ke pihak atas." Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab ini tentu pemerintah kelurahan perlu didukung oleh aparat yang berkualitas dan tersedianya prasarana dan sarana perkantoran yang memadai. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu unsur penentu dalam mengembangkan kapasitas administrasi di tingkat kelurahan adalah mentalitas birokrat di kelurahan. Hal ini dapat dipahami, sebab birokrat adalah "unsur penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dalam rangka usaha pencapain tujuan nasional. Namun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak birokrat ditingkat bawah, yaitu dikelurahan-kelurahan yang bermentalitas kurang baik, sehingga secara langsung ataupun tidak langsung berakibat pada kurang baiknya ketertiban administrasi pemerintahan kelurahan. Kondisi demikian sebenarnya lebih disebabkan masih rendahnya kualitas birokrat itu sendiri, selain juga disebabkan terbatasnya sarana dan prasarana. Disadari bahwa pelaksanaan administrasi yang baik sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini menyangkut sarana dan prasarana yang dibutuhkan, tetapi yang utama adalah faktor birokratnya. Karena birokrasi sebagai organ pelayanan publik. Kenyataan menunjukkan bahwa

keadaan mentalitas birokrat ditingkat kelurahan kurang baik. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya pelanggaran-pelanggaran kedisiplinan, prosedur pelayanan kepada masyarakat yang cenderung memakan waktu, sampai pada suatu hal hubungan emosional antara birokrat dengan wilayah kerja beserta masyarakat cenderung renggang. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan tentang mentalitas birokrat di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang dan untuk mengetahui dan mendiskripsikan tentang tertib pelaksanaan administrasi pemerintah kelurahan yang diharapkan dapat bermanfaat sumbangan pikiran bagi pemerintah kelurahan khususnya instansi terkait agar bisa meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penunjang tertib administrasi birokrasi di tingkat kelurahan.

#### METODE

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Fokus dalam penelitian ini mempunyai dua fokus penelitian yaitu: 1) Mentalitas Birokrat, dengan fokus kajian: disiplin kerja, keahlian dan kompetensi, menegakkan Kejujuran dan Keadilan serta meningkatkan Kesejahteraan dan Profesionalisme. 2) Tertib administrasi pemerintahan (kelurahan), dengan fokus kajian: pelayanan, masyarakat yang meliputi jenis-jenis pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. 3) Tata kearsipan meliputi penyimpanan arsip aktif, penyimpanan arsip in-aktif, kemudahan menyimpan dan mengambil arsip, penyimpanan dengan tingkat keamanan yang sesuai. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di Kantor Kelurahan Pisang Candi kota Malang dengan sample berjumlah 11 orang, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan, untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan: Studi Kepustakaan, Studi Lapangan, Wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisa data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif

#### HASIL DAN PEMBAHASAN Mentalitas Birokrat

Membicarakan Mentalitas Birokrat tidak bisa lepas dari konsepsi birokrasi. Oleh karena itu berikut dikemukakan mengenai pengertian birokrasi. Sulchan Yasin (dalam Kridawati dan Faizal, 2004:21) disebutkan bahwa birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan dengan berdasar pada aturan yang ketat. Pejabat yang bertindak secara birokrasi disebut birokrat. Birokratisasi diartikan sebagai sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah yang tidak dipilih oleh rakyat. Di sini dapat disimpulkan bahwa birokrat atau pegawai pemerintah didasarkan atas pengangkatan atau penunjukan (*appointed*) bukan dipilih (*elected*). Thoha (dalam Kridawati dan Faizal, 2004:21) secara komprehensif membahas tentang teori birokrasi berdasarkan pemikiran Max Weber tentang ideal type birokrasi. Di awal pembahasannya, ia mengutip pendapat yang dikemukakan oleh Keith Dowding dalam *The Civil Service* mengatakan sebagai berikut: "*There are many books on the civil service and on bureaucratic theory. There are not many which combine explanation of both bureaucratic theory and the civil service*". (Secara bebas diterjemahkan banyak buku yang membahas teori birokrasi dan pegawai pemerintah atau pamong praja. Namun hanya sedikit buku yang membahas kombinasi keduanya tentang birokrasi pemerintah atau birokrasi yang dijalankan oleh pamong praja). Lebih lanjut dijelaskan pula bahwa apabila orang (Indonesia) berbicara atau membahas tentang birokrasi, maka persepsi orang tidak lain tertuju pada birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah menurut Almond dan Powell sebagaimana dikutip oleh Santoso (dalam Kridawati dan Faizal, 2004:21) sebagai berikut: *The Governmental bureaucracy is a group of formally organized offices and duties, linked in a complex grading subordinates to the formal rolemakers* (Birokrasi Pemerintahan adalah sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisasi secara formal, berkaitan dengan jenjang yang kompleks dan tunduk pada pembuat peran formal). Dari beberapa pengertian birokrasi tersebut, jelaslah bahwa birokrasi

dijalankan oleh aparatur pemerintah. Aparatur pemerintah diartikan sebagai "pegawai negeri". Dengan demikian dapat dipahami bahwa aparatur pemerintah itu adalah birokrat.

Mentalitas. Menurut Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1995:646) mentalitas diartikan sebagai "keadaan dan aktivitas jiwa (batin), cara berfikir dan berperasaan". Membicarakan mentalitas birokrat maka sangat erat kaitannya dengan budaya, karena budaya merupakan cara berfikir, berperasaan dan berpercaya, suatu kebiasaan dan adat istiadat yang dilaksanakan suatu masyarakat untuk mengatur cara hidupnya. Jadi budaya birokrasi merupakan cara berfikir, berperasaan dan berpercaya, suatu kebiasaan dan adat istiadat yang dijalankan untuk kehidupan birokrasi itu, Geertz (dalam Kridawati dan Faizal, 2004:69).

Kelurahan Pisang Candi dituntut mempunyai rasa kedisiplinan yang tinggi karena termasuk unsur yang penting yang mempengaruhi prestasi mutu organisasi atau suatu instansi. Semakin tinggi disiplin yang dimiliki seorang pegawai negeri maka akan semakin baik pula instansi tempat dia bekerja dimata masyarakat. Hal ini sangat bermanfaat karena dalam melaksanakan pekerjaan tidak ada perasaan dikekang karena semua menyadari bahwa pekerjaan tersebut adalah kewajiban dan tanggung jawab untuk menyelesaikannya. Dengan semakin tingginya disiplin kerja pegawai Kantor Kelurahan Pisang Candi maka akan semakin dinamis pelaksanaan kegiatan kerja diinstansi tempatnya bernaung. Disamping itu pula dengan penerapan disiplin kerja yang baik akan menjadi contoh bagi para masyarakat sehingga masyarakat ikut terpacu dalam menegakkan kedisiplinan lingdisekitarnya sehingga kehidupannya akan tertata dengan baik.

Mengenai kedisiplinan pegawai juga sangat mempengaruhi efektif tidaknya pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat karena bila kedisiplinan tidak dihiraukan oleh pegawai, maka hasilnya justru akan tidak menguntungkan bagi instansi itu sendiri, disiplin kerja itu bisa dilihat dari: 1) Ketepatan Masuk Kerja, dalam melaksanakan pekerjaan kesehariannya pegawai Kantor Kelurahan Pisang

Candi dituntut untuk menegakkan disiplin bukan hanya melaksanakan tugas-tugasnya saja. Tetapi selain hal itu ada suatu hal yang terkadang dianggap sepele yaitu kehadiran seorang pegawai sebelum jam kantor dimulai. Orang sering menganggap remeh hal ini, padahal dengan datang lebih awal seseorang akan dapat mengatur dan merencanakan apa yang harus dikerjakan nanti. Dengan demikian, nantinya jam kantor dapat dimanfaatkan seefektif mungkin untuk menyelesaikan tugasnya dan tidak kebingungan untuk menentukan tugas mana yang harus didahulukan. Untuk ketepatan masuk kerja bisa dikatakan baik, karena ada beberapa orang dalam setiap bulannya yang tidak dapat masuk kerja sehingga dengan begitu mereka jarang ikut apel pagi. Lebih baik jika hal seperti itu dihilangkan. Dan penulis sangat berharap para pegawai di Kantor Kelurahan Pisang Candi supaya bisa lebih aktif lagi dan tetap menjaga kedisiplinan. 2) Ketepatan Pulang Kerja. Dalam hal ini ketepatan pulang kerja masih juga ada beberapa pegawai yang pulang tidak tepat waktu, dalam artian tidak sesuai dengan jam kerja kantor. Hal ini biasanya dikarenakan adanya tugas luar atau tugas kedinasan sehingga mereka yang mendapatkan tugas tersebut biasanya langsung pulang dan tidak kembali ke kantor lagi. Tapi hal seperti ini biasanya dapat dimaklumi, mungkin karena lelah atau sudah mendekati jam pulang kerja. Menurut penulis sebaiknya jika masih sempat, kenapa tidak segera kembali ke kantor dan melaporkan hasil kerja yang dilaksanakannya kepada pihak terkait ataupun pimpinan yang ada di kantor tersebut. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk ketepatan masuk kerja dan ketepatan pulang kerja pegawai di Kantor Kelurahan Pisang Candi masih diperlukan adanya ,peningkatan kesadaran diri dari masing-masing pegawai agar terlihat adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. 3) Tingkat Kepatuhan Terhadap Perintah Atasan. Mengenai kepatuhan dan ketaatan terhadap perintah atasan, adalah hal yang tidak bisa dihindari oleh masing-masing pegawai karena memang sudah kewajiban untuk melaksanakannya. Hal ini hendaknya selalu ditekankan kepada pegawai untuk memiliki kesadaran tinggi dalam

hal ketaatan dan kepatuhan terhadap perintah atasan.

### **Keahlian dan Kompetensi**

Agar setiap pegawai bisa taat dan patuh terhadap perintah atasan tanpa ada rasa paksaan, maka hendaknya diciptakan suasana kerja yang harmonis antara pimpinan dan bawahan. 1) Kualitas Kerja, dalam pelaksanaan pekerjaan faktor kualitas juga harus diperhatikan dan harus ditingkatkan semaksimal mungkin karena hal ini berkaitan dengan jumlah pekerjaan, mutu pekerjaan dan waktu penyelesaian pekerjaan yang semua harus sesuai dengan apa yang ditentukan sebelumnya. Dari jumlah pekerjaan yang diberikan oleh atasan rata-rata 80%-100% dapat diselesaikan oleh pegawai, hal ini juga tidak terlepas dari arahan-arahan dari pimpinan atau atasan. Mengenai hasil pekerjaan hendaknya pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan agar tidak saling mengecewakan dan yang penting harus lebih dapat dipertanggungjawabkan. Dari data yang diperoleh menyatakan hampir semua pekerjaan diselesaikan sesuai dengan mutu yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini dapat diketahui melalui tabel 10. 2) Waktu Penyelesaian Pekerjaan, dalam melaksanakan pekerjaan setiap pegawai dituntut untuk cepat sehingga pekerjaan yang dibebankan kepadanya dapat terselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Seseorang pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila ia dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

Kecepatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya akan sangat membantu pegawai dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan. Apabila seseorang pegawai lambat dalam mengerjakan tugasnya atau bahkan is bersantai-santai dalam mengerjakan tugasnya akan menghambat penyelesaian pekerjaannya dan dapat terjadi semakin bertumpuknya tugas-tugas yang lain sehingga ia akan kewalahan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya. Pegawai di Kantor Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang dapat menyelesaikan tugas-tugas yang

dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan terdapat 6 (54,55%) responden menyatakan pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan 3 (27,27%) responden menyatakan pekerjaan dapat diselesaikan sebelum waktu yang ditetapkan. Dari data yang diperoleh menyatakan hampir semua pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

### **Kejujuran dan Keadilan Serta Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat dan Profesionalisme**

Cara kerja lama dari birokrat yang terkesan lambat dan kaku diubah menjadi cara kerja yang cepat, tepat, fleksibel, lebih efektif dan efisien. Cara berpikir yang kurang terbuka dalam mengartikan, menerapkan peraturan dan disiplin direformasi menjadi pemikiran yang kreatif, inovatif dan adaptif terhadap perubahan peraturan kebijakan yang kurang kondusif terhadap tuntutan masyarakat, serta mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Dalam hal ini, misi organisasi lebih diutamakan dari pada misi individu. Berkaitan dengan indikator kejujuran dan keadilan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan profesionalisme, maka dapat dilihat dari ketulusan dan keikhlasan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Berdasarkan kuesioner dan wawancara kepada pegawai semuanya memberikan jawaban yang sama dalam hal ketulusan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan kantor dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa rasa tulus ikhlas pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan kantor dikategorikan baik.

Dalam hal kesejahteraan masyarakat, maka para aparatur pemerintah, hendaknya sadar akan pentingnya peran Pemerintah Daerah sebagai jajaran terdepan pemerintah dalam pelayanan masyarakat sehingga timbul inisiatif untuk selalu mengembangkan orientasi *public service* sebagai fungsi utama Pemerintah Daerah, memprioritaskan masyarakat. Inisiatif yang dilakukan melalui survei kepada masyarakat, yai-

tu membuka forum konsultasi, musyawarah, pembinaan atau penyuluhan-penyuluhan serta *re-design* dari sistem dan peningkatan hak-hak masyarakat selaku konsumen. Makin kuatnya kebutuhan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penentu kebijakan-kebijakan sehingga mengurangi resistensi terhadap kebijakan-kebijakan publik.

Pembinaan atau penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan kepada masyarakat hendaknya bisa merangsang atau memotivasi segala aktivitas masyarakat yang dapat memajukan dan meningkatkan kesejahteraan. Materi pembinaan atau penyuluhan ini misalnya tentang Keluarga Berencana, hak dan kewajiban sebagai anggota masyarakat, kebersihan dan kesehatan, keamanan dan ketertiban dan sebagainya. Sedangkan waktu pemberian penyuluhan yang baik adalah dua kali atau lebih dalam sebulan. Berdasarkan kuesioner dan wawancara kepada pegawai, terdapat 8 (72,73%) responden yang memberikan jawaban dua kali atau lebih melakukan pembinaan atau penyuluhan kepada masyarakat, sedangkan sisanya 3(27,27%) memberikan jawaban satu kali melakukan pembinaan atau penyuluhan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 13. Jadi, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pembinaan atau penyuluhan kepada masyarakat dikategorikan sedang.

Mengenai ketaatan pada peraturan yang berlaku,, adalah hal yang tidak bisa dihindari oleh masing-masing personal karena memang sudah kewajiban untuk melaksanakannya. Hal ini hendaknya selalu ditekankan kepada pegawai untuk memiliki kesadaran tinggi dalam hal ketaatan dan kepatuhan pada peraturan yang berlaku. Agar tiap-tiap personal atau pegawai bisa taat dan patuh pada peraturan tanpa ada rasa paksaan, maka hendaknya diciptakan suasana kerja yang harmonis antara pegawai yang satu dengan yang lainnya, antara pimpinan dan bawahan.

Berdasarkan kuesioner dan wawancara kepada pegawai terdapat 8 (72,73%) yang memberikan jawaban 70% - 100% peraturan-peraturan yang berlaku dapat dilaksanakan, sedangkan 3 (27,27%) memberikan jawaban 40%

- 60% peraturan-peraturan yang berlaku dapat dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 14. Jadi, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa ketaatan pada peraturan yang berlaku dikategorikan baik.

Produktivitas kerja dapat dilihat dari segi kualitas, kuantitas dan waktu. Pegawai dikatakan produktif, apabila kualitas, kuantitas dan waktu suatu pekerjaan bisa semaksimal mungkin. Hasil kerja atau kuantitas, hendaknya sesuai dengan apa yang sudah direncanakan agar tidak mengecewakan dan lebih penting lagi bisa dipertanggung jawabkan. Sedangkan waktu untuk penyelesaian suatu pekerjaan jangan sampai terlalu lama, karena bila tidak tepat waktu akan mengakibatkan menumpuknya pekerjaan dan akhirnya juga tidak akan lancar.

Berdasarkan kuesioner dan wawancara kepada pegawai 8 (72,73%) yang memberikan jawaban 70% - 100% pekerjaan dapat diselesaikan berdasarkan kualitas, kuantitas dan waktu, sedangkan 3 (27,27%) memberikan jawaban 40% - 69% pekerjaan dapat selesai berdasarkan kualitas, kuantitas dan waktu. Hal ini dapat dilihat pada tabel 15. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang selesai berdasarkan kualitas, kuantitas dan waktu dikategorikan baik,

Berdasarkan uraian dan penjelasan indikator kejujuran dan keadilan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan profesionalisme tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kejujuran dan keadilan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan profesionalisme di Kelurahan tempat peneliti melakukan penelitian mendapat nilai baik.

### **Tertib Administrasi Pemerintahan Kelurahan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:1049), tertib diartikan sebagai "teratur; menurut aturan; rapi". Sedangkan administrasi, Sondang P. Siagian (1990:3) menjelaskan bahwa administrasi didefinisikan sebagai: "keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia/lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Dan beberapa teori ter-

sebut tentang pengertian administrasi, maka dapat dipahami bahwa administrasi pemerintahan kelurahan tidak hanya menyangkut administrasi dalam arti luas saja melainkan juga dalam arti sempit. Meskipun demikian, maka dalam pengertian ini administrasi pemerintahan kelurahan dititik beratkan pada pengertian ketatausahaan (dalam arti sempit). Dengan demikian yang dimaksud dengan tertib administrasi adalah "merupakan suatu kegiatan yang teratur yang meliputi pencatatan, data-data, surat-menyurat, ketik-mengetik, agenda dalam suatu kantor berdasarkan sistim dan cara kerja tertentu".

Menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 pasal 127 ayat (1) menyatakan bahwa: "Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota". Dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 159 tahun 2004 tentang pedoman organisasi kelurahan, Pasal 3 ditetapkan bahwa: "Lurah mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan Daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 65 tahun 1999 tentang pedoman umum pengaturan mengenai pembentukan kelurahan, pasal 2 ditetapkan bahwa: "Kelurahan dibentuk di kawasan perkotaan dengan memperhatikan persyaratan luas wilayah, jumlah penduduk, potensi dan kondisi sosial budaya masyarakat". Dari semua ketentuan di atas maka dapat dipahami bahwa kelurahan sebenarnya merupakan desa yang dikurangi hak-hak tertentu. Hak dikurangi/ditindakan tersebut adalah hak untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Kelurahan menjadi wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah kecamatan. Wilayah kelurahan merupakan bagian dari wilayah administratif kecamatan. Kecamatan dimaksud harus terletak di ibukota negara, ibukota propinsi, ibukota kabupaten, kotamadya, kota administratif atau kota-kota lain yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Unsur wilayah ini sama dengan unsur wilayah desa, hanya letak wilayah kelurahan harus di dalam ko-

ta yang cukup besar penduduknya tidak lagi berbentuk kesatuan masyarakat yang didalamnya termasuk kesatuan masyarakat hukum. Seperti diketahui kesatuan masyarakat hukum hanya dijumpai di desa dan tidak di kota-kota besar seperti ibukota negara, ibukota propinsi, ibukota kabupaten, kota madya, kota administratif dan sebagainya.

Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang mana dipimpin oleh kepala kelurahan (lurah), maka disini pemerintahan kelurahan adalah kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan sebagai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah Camat. Pemerintah kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan. Sedangkan perangkat kelurahan terdiri atas kelurahan dan dibantu oleh seksi-seksi. Seksi-seksi itu antara lain: seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pemberdayaan masyarakat, seksi kesejahteraan masyarakat, seksi pelayanan masyarakat.

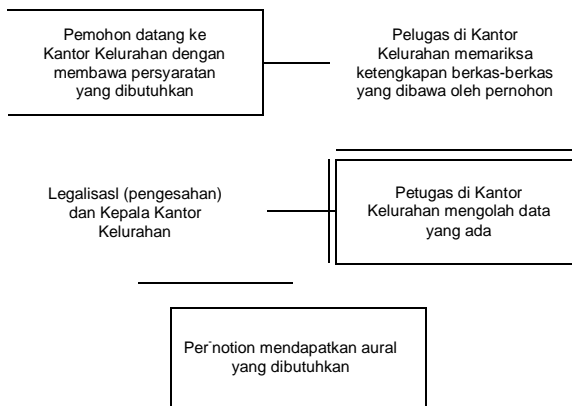
Dalam pemerintahan kelurahan terdapat juga lembaga kemasyarakatan yang memberikan bantuan kepada pemerintah dalam rangka pencapaian pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan pada masyarakat ada banyak macamnya dan itu dilakukan oleh beberapa instansi pemerintah antara lain oleh kelurahan sebagai organisasi pemerintah terendah langsung dibawah Camat. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh sekretariat kelurahan itu kepada masyarakat dapat dinilai baik tergantung pada bagaimana kemampuan administrasinya. Sehubungan dengan itu, penulis ingin membahas mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan sekretariat kelurahan Pisang Candi kepada masyarakatnya.

Tugas dari pada sekretariat kelurahan disamping melakukan tata usaha rutin, seperti pekerjaan surat menyurat, penyusunan laporan dan lain-lain juga yang terutama adalah memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh sekretariat kelurahan Pisang Candi dalam dua tahun terakhir menunjukkan bahwa

frekuensi pelayanan dari tahun ke tahun tidak akan menentu, akan tetapi bila dilihat jenis-jenis pelayanan yang diberikan pada masyarakat semakin maju, terutama dalam kegiatan ekonomi, seperti jumlah pelayanan atas permintaan masyarakat terhadap surat keterangan pindah keluar dan kartu keluarga dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Hal ini menggambarkan tingkat kegiatan masyarakat semakin tinggi. Dengan perkembangan masyarakat seperti itu tentu menuntut kemampuan administratif sekretariat kelurahan yang semakin baik sehingga mereka dapat melaksanakan tugas pelayanan umum dengan baik pula.

Kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah kelurahan akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.



Gambar 1 Prosedur Pelayanan Di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang  
Sumber: Kantor Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun. 2004

Kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berarti menunjukkan tingkat kemampuan administratif sekretariat kelurahan. Tentang kecepatan pelayanan pemerintah kelurahan Pisang Candi dinilai relatif cepat, hal tersebut dapat dilihat dari rutinitas kerja mereka ketika penelitian dilakukan. Jadi dapat dikatakan bahwa kemampuan administrasi sekretariat kelurahan cukup baik.

Sistem penyimpanan arsip aktif yang dilakukan di kantor Kelurahan Pisang Candi su-

dah tampak dijalankan dengan baik, bahwa 7 (63,64%) responden menyatakan sistem penyimpanan ini sudah dijalankan cukup baik. Ini menunjukkan bahwa pegawai-pegawai pada kantor kelurahan sangat menyadari akan pentingnya suatu arsip yang digunakan dalam kegiatan kantor sehari-hari yang merupakan sumber data yang jelas dan benar dalam mengambil suatu tindakan atau keputusan yang akan ditetapkan, maka penyimpanan arsip aktif ini harus disimpan dengan teratur sehingga suatu saat diperlukan mudah ketemuan.

Arsip-arsip yang jarang digunakan dalam kegiatan kantor perlu disimpan atau pisahkan dari arsip yang aktif dan walaupun arsip in-aktif pernah dipakai. Namun penyimpanan harus ditata teratur dan rapi sehingga jika diperlukan suatu saat dengan mudah dapat ditemukan. Pada penyimpanan arsip in-aktif dikantor kelurahan Pisang Candi sudah dilaksanakan dengan baik karena arsip merupakan pusat ingatan setiap masalah yang berkaitan dengan kegiatan dalam kantor.

Dalam penyimpanan dan pengambilan arsip yang dibutuhkan tidak sukar dijalankan karena lemari-lemari arsip yang digunakan jaraknya tidak terlalu jauh untuk dijangkau, karena lemari-lemari arsip diatur jaraknya dekat dengan petugas kearsipan, waktu yang digunakan untuk menyimpan dan mengambil arsip tidak terbuang akibat mondar-mandirnya petugas dalam menyimpan dan mengambil arsip sehingga tidak mengakibatkan terganggu aktifitas kerja yang dijalankan serta pekerjaan yang diberikan dapat dengan mudah dilaksanakan. Berkaitan dengan pengertian di atas bahwa dikantor kelurahan Pisang Candi sudah melaksanakan kemudahan penyimpanan dan mengambil arsip dengan teratur dan baik, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan kerja sehari-hari tidak ada kesulitan dalam mengambil dan menemukan arsip.

Dalam menyimpan arsip-arsip harus diperhatikan pula tingkat keamanan yang sesuai dengan dokumen-dokumen yang ada, agar arsip-arsip dapat dihindari dari kerusakan akibat perubahan cuaca, hama, dan kehilangan. Berhubungan dengan tingkat keamanan ini kantor

Kelurahan Pisang Candi sangat memperhatikan terhadap arsip-arsip yang disimpan dalam lemari-lemari arsip diruangan arsip untuk menjaga kelangsungan dari arsip-arsip tersebut sehingga tetap terpelihara dengan baik dan aman.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa: mentalitas birokrat memiliki dedikasi yang tinggi terhadap ketepatan masuk kerja maupun ketepatan pulang kerja, demikian juga dengan tingkat kepatuhan terhadap perintah atasan, sejauh atasan tersebut tetap berpegang pada peraturan dan undang-undang yang berlaku serta tetap menunjukkan loyalitasnya pada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah; cara kerja lama dari para biokrat yang berkesan lambat dan kaku diubah menjadi cara kerja yang cepat, tepat, fleksibel, lebih efektif dan efisien, cara berfikir yang kurang terbuka dalam mengartikan, menerapkan peraturan dan disiplin direformasi menjadi pemikiran yang kreatif, inovatif dan adaptif terhadap perubahan peraturan kebijakan yang kurang kondusif terhadap tunjutan masyarakat, serta mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas; kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berarti menunjukkan tingkat kemampuan administratif sekretariat kelurahan, apabila memperhatikan tentang kecepatan pelayanan perintah kelurahan Pisang Candi menggambarkan bahwa kemampuan administrasi sekretariat kelurahan cukup baik; para staff dan pegawai Kantor Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang sangat menyadari akan pentingnya suatu arsip yang digunakan dalam kegiatan kantor sehari-hari yang merupakan sumber data yang jelas dan benar dalam mengambil suatu tindakan atau keputusan yang akan ditetapkan, maka penyimpanan arsip aktif ini harus disimpan dengan teratur sehingga suatu saat diperlukan dengan mudah diketemukan dengan penataan lemari atau rak-rak arsip yang teratur akan menjamin kelancaran proses

pekerjaan. Dalam menyimpan dan mengambil arsip yang dibutuhkan tidak sukar untuk dijalankan karena lemari-lemari arsip yang digunakan jaraknya tidak terlalu jauh untuk dijangkau, karena lemari-lemari arsip diatur jaraknya dekat dengan petugas kearsipan, waktu yang digunakan untuk menyimpan dan mengambil arsip tidak terbuang akibat mondar-mandirnya petugas dalam menyimpan dan mengambil arsip sehingga tidak mengakibatkan terganggunya aktifitas kerja yang dijalankan serta pekerjaan yang diberikan dapat dengan mudah dilaksanakan; penyimpanan arsip hams ditempatkan pada ruang khusus dan lemari-lemari besi yang baik sehingga arsip-arsip dapat dihindari dari kerusakan akibat perubahan cuaca. Dalam menyimpan arsip-arsip harus diperhatikan pula tingkat keanamanan yang sesuai dengan dokumen-dokumen yang ada, agar arsip-arsip dapat dihindari dari kerusakan akibat perubahan cuaca, hama dan kehilangan. Berhubung dengan tingkat keamanan ini kantor Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang sangat memperhatikan terhadap arsip-arsip yang disimpan dalam lemari-lemari di ruang arsip untuk menjaga kelangsungan dari arsip-arsip tersebut sehingga tetap terpelihara dengan baik dan aman.

### **Saran**

Guna menjaga kapabilitas dalam eksistensinya sebagai negeri sipil, para pegawai seyogyanya harus dan mutlak didukung oleh kemampuan yang sesuai di bidangnya, agar dalam mengabdikan kepada masyarakatnya sesuai dengan apa yang diharapkan bersama; berpendidikan yang sesuai dengan tempat dimana seorang pegawai ditempatkan belumlah cukup tanpa dilandasi atas rasa kebersamaan, keinginan majuan, dan toleransi yang tinggi diantara sesama pegawai; sebagai abdi masyarakat, diharapkan mampu meningkatkan profesional-ismenya baik dalam manajerial dalam tatanan pemerintahan maupun secara individu hingga yang demikian itu menjadikan panutan bagi masyarakatnya.