

**PELAKSANAAN MOTIVASI LURAH DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN CIKASARUNG
KECAMATAN MAJALENGKA KABUPATEN MAJALENGKA**

Oleh :

Deni Herdiana, S.IP., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Cikasarung Kabupaten Majalengka dimana Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka berada di wilayah administrasi Kabupaten Majalengka dengan luas wilayah 272,590 hektar yang terdiri atas 3 lingkungan (Lingkungan Kramat Jaya, Lingkungan Gandasari dan Lingkungan Ganjar Asih), 6 RW dan 18 RT. Untuk pegawai di Kelurahan Cikasarung terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Pengadministrasi Umum.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu menggambarkan mengenai fenomena objek yang diamati pada saat penelitian dilaksanakan. Teknik pengumpulan data pun dilakukan secara sederhana, cukup menggunakan teknik observasi (pengamatan,) wawancara dengan para informan (pemberi informasi/keterangan) baik pimpinan maupun pegawai lain yang memiliki kompetensi dengan permasalahan yang diteliti.

Kelurahan yang juga merupakan pusat pelayanan bagi masyarakatnya harus mampu memenuhi keinginan atau aspirasi masyarakat itu sendiri. Motivasi pimpinan Kelurahan terhadap bawahannya sangatlah penting guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada sehingga dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.

Kata Kunci : motivasi, kualitas pelayanan administrasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya sebuah Desa dapat diubah statusnya menjadi Kelurahan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 73 Tahun 2005, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kecamatan. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan. Pembentukan Kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat:

1. Jumlah Penduduk
2. Luas Wilayah
3. Bagian Wilayah Kerja
4. Sarana dan Prasarana Pemerintahan.

Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, pengha-

pusan dan penggabungan kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Camat.

Lurah diangkat oleh Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas itu, Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pelimpahan urusan pemerintahan, disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil. Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri. Dalam melaksanakan tugas, Lurah mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan,
2. Pemberdayaan masyarakat,
3. Pelayanan masyarakat,
4. Penyelenggaraan ketertiban dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan
5. Fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan, Lurah

dibantu perangkat kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi Seksi serta jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat kelurahan bertanggung jawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan, diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten / Kota atas usul Camat. Ketentuan lebih lanjut mengenai struktur organisasi dan tata kerja kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Keuangan Kelurahan bersumber dari :

1. APBD Kabupaten/Kota yang dialokasikan sebagaimana perangkat daerah lainnya,
2. Bantuan Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan bantuan pihak ketiga.

Di kelurahan dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan. Pembentukan lembaga kemasyarakatan, dilakukan atas prakarsa masyarakat melalui musyawarah dan mufakat. Lembaga kemasyarakatan mempunyai tugas membantu Lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Dari pemahaman terhadap ruang lingkup kelurahan, maka elemen utama dari suatu kelurahan terdiri dari :

1. Kesatuan wilayah administratif dengan segenap potensi sumber daya yang dimiliki,

2. Penduduk sebagai warga masyarakat, dan kelompok-kelompok masyarakat,
3. Pemerintahan desa dan kelurahan,
4. Aktivitas sosial ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sendiri,
5. Seperangkat aturan, tradisi dan kebiasaan yang dijunjung bersama untuk mencapai tujuan bersama. Elemen utama tersebut selanjutnya sebagai fokus dan lokus pelaksanaan kebijakan dan program pembangunan masyarakat. Pengembangan kebijakan dan program pembangunan masyarakat desa tersebut dilakukan oleh suatu organisasi yang berkedudukan di pusat, provinsi dan kabupaten/kota serta kecamatan

Kelurahan sendiri merupakan pemerintahan terbawah yang tidak bisa menyelenggarakan rumah tangganya sendiri yang masih meninduk pada kantor kecamatan sekaligus sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh seorang Lurah, di bantu oleh seorang sekretaris, empat orang Kepala Seksi yang terdiri dari Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial serta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Fungsional Umum, dan memiliki organisasi Kemasyarakatan yang mempunyai fungsi sebagai partner kerja Pemerintah Kelurahan, adapun lembaga tersebut yaitu Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga

(PKK), Karang taruna, Dewan Kemakmuran Mesjid (DKM) Kelompok–kelompok Tani serta dengan adanya Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat-Mandiri Perkotaan (PNPM-MP). Salah satu tugas kelurahan dalam hal pelayanan publik yakni menyangkut pelayanan administrasi kependudukan.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.

Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukungnya masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan suatu

sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat. Bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Sebagaimana diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Keluarga, Akte Kelahiran, dan lain-lain, dewasa ini belum memuaskan. Masih kurangnya kinerja pelayanan masyarakat tersebut dampaknya sangat besar terutama terhadap bidang sosial dan ekonomi. Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan Pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

- a. Bagaimana Motivasi Lurah ?
- b. Bagaimana Kualitas Pelayanan ?
- c. Bagaimana Motivasi Lurah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka ?

1.3 Maksud dan Tujuan

a. Maksud

1. Mengetahui tindakan-tindakan administrasi dan pelayanan secara nyata yang bersifat umum dan transparan secara langsung kepada masyarakat setempat, khususnya warga Kelurahan Cikasarung Kabupaten Majalengka.
2. Mengetahui dan memahami kegiatan atau pekerjaan yang diembankan atau diberikan kepada anggota aparatur Kelurahan Cikasarung Kabupaten Majalengka.

b. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui motivasi Lurah dalam kegiatan pemerintahan di

Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka
3. Untuk mengetahui motivasi Lurah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

1.4 Kegunaan

1. Bagi pemerintahan Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan efektivitas kinerja yang lebih baik (maksimal), untuk kedepannya dan masa yang akan datang baik peneliti maupun anggota aparat pemerintahan kantor kelurahan cikasarung berdasarkan tupoksinya masing-masing.
2. Bagi peneliti seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan bermanfaat bagi civitas akademika pada Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Majalengka.

1.5 Metode Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu menggambarkan mengenai fenomena

objek yang diamati pada saat penelitian dilaksanakan.

Teknik pengumpulan data pun dilakukan secara sederhana, cukup menggunakan teknik observasi (pengamatan) wawancara dengan para informan (pemberi informasi/keterangan) baik pimpinan maupun pegawai lain yang memiliki kompetensi dengan permasalahan yang terjadi.

1.6 Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka Jalan Ambiya No. 1 Majalengka

Kegiatan Penelitian dilaksanakan mulai dari tanggal 15 Mei 2017 sampai dengan 17 Juni 2017.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi berasal dari bahasa Latin, *movere* yang berarti bergerak atau bahasa Inggrisnya *to move*. Motif diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri organisme yang mendorong untuk berbuat (*driving force*). Motif tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dengan faktor lain, baik faktor eksternal, maupun faktor internal. Hal-hal yang mempengaruhi motif disebut motivasi.

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai

dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi

Dalam melaksanakan fungsi motivasi, seorang pimpinan dituntut memiliki kemampuan untuk dapat mengarahkan tenaga, semangat dan dapat memberikan bimbingan terhadap para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Dengan demikian diharapkan akan dapat berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Untuk membahas lebih lanjut mengenai pengertian motivasi, penulis akan memberikan gambaran mengenai pengertiannya berdasarkan pendapat para ahli.

Dalam buku psikologi pendidikan Drs. M. Dalyono memaparkan bahwa motivasi adalah daya penggerak/pendorong untuk melakukan sesuatu pekerjaan, yang bisa berasal dari dalam diri dan juga dari luar. (2005: 55).

Melayu SP. Hasibuan dalam bukunya "Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah" menyatakan sebagai berikut : Motivasi adalah pemberian daya perangsang atau gairah kerja kepada pegawai agar bekerja dengan segala daya upaya. (1984 : 178).

Menurut Siagian dalam bukunya “Filsafat Administrasi” memberikan pengertian bahwa motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi terwujudnya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. (2003 : 106).

2.2. Asas-asas Motivasi

Bertolak dari kebutuhan manusia yang beraneka ragam, berbagai tingkat kebutuhan yang diantara satu dengan yang lainnya terdapat perbedaan terhadap jenis atau macam maupun kebutuhan tersebut, sedangkan dilain pihak pimpinan wajib mengetahui dan memahami kebutuhan-kebutuhan bawahan agar pelaksanaan motivasi mendapat hasil yang diharapkan.

Sebagai pedoman seorang pemimpin dalam memberikan motivasi terhadap bawahannya, terutama untuk memahami kebutuhan individu bawahannya, dibawah ini terdapat teori yang dikemukakan oleh para ahli yang dapat dipedomani untuk memahami tentang berbagai jenis dan tingkatan kebutuhan manusia.

Malayu SP. Hasibuan, dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia”, mengemukakan asas-asas motivasi sebagai berikut :

1. Asas mengikutsertakan;
2. Asas komunikasi;
3. Asas pengakuan;
4. Asas wewenang yang didelegasikan;
5. Asas perhatian timbal balik.

(Hasibuan, 2013 : 146)

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas

Makna yang terkandung di dalam pengertian kualitas adalah barang/jasa yang baik, barang tidak gampang rusak, pelayanan yang ramah, pelayanan yang multi dan sebagainya yang berkonotasi positif. Nasution dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Mutu Terpadu” mengemukakan bahwa :

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia / tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen atau kualitas kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). (2005 : 2).

Berdasarkan definisi tersebut, ternyata kualitas dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa unsur pokok yang terdapat di dalam definisi kualitas, sebagaimana yang dikemukakan oleh Nasution dalam bukunya “Manajemen Mutu Terpadu” yaitu :

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau harapan pelanggan
 - b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
 - c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang).
- (2005 : 3)

2.3.2. Pengertian Pelayanan

Pemerintahan kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih rendah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara.

Setelah kita membahas tentang pengertian kualitas, selanjutnya akan dibahas tentang pengertian pelayanan. Ratminto & Winarsih dalam bukunya "Manajemen Pelayanan" mengemukakan sebagai berikut :

Pelayanan adalah 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 disediakan oleh perusahaan pemberi

layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

(2010 : 2)

Pelayanan dalam pengertian ini adalah pelayanan publik atau pelayanan umum, sebab sesuai dengan tema penelitian yaitu pelayanan terhadap masyarakat. Penjelasan tersebut diatas sesuai dengan yang terdapat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, yaitu sebagai berikut :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5 Hubungan Motivasi Dengan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan diatas merupakan proses pemberian manfaat kepada masyarakat yang ditentukan oleh lembaga pemerintah, disertai dengan upaya pemenuhan kepuasan. Semakin masyarakat merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, maka pelayanan yang dilakukan semakin berkualitas.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan timbul jika terjalin motivasi yang optimal diantara pelaksanaan tersebut. Dengan kata lain bahwa secara teoritis motivasi berhubungan erat dengan kualitas pelayanan.

III. OBYEK PENELITIAN

Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka berada di wilayah administrasi Kabupaten Majalengka dengan luas wilayah 272,590 hektar yang terdiri atas 3 lingkungan (Lingkungan Kramat Jaya, Lingkungan Gandasari dan Lingkungan Ganjar Asih) ,6 RW dan 18 RT.

Jarak dari Kantor Kelurahan ke Kota Kecamatan adalah 2,5 Km, ke Ibukota Kabupaten berkisar antara 2,5 Km. Dilihat dari batas wilayah administrasi, Kelurahan Cikasarung berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Desa Leuwikidang Kec. Kasokandel
- Sebelah Selatan : Kelurahan Tarikolot
- Sebelah Barat : Kelurahan Cikasarung
- Sebelah Timur : Kelurahan Tonjong Kemiringan Kelurahan

Cikasarung diklasifikasikan ke dalam golongan wilayah landai/daratan rendah yang terdapat beberapa wilayah yang curam. Kondisi bentang

alamnya sebagian besar melandai ke daerah barat dan utara menyebabkan aliran sungai dan mata air mengalir ke arah barat sehingga pada wilayah bagian utara, selatan dan barat Kelurahan terdapat banyak pesawahan.

Sumber daya air di Kelurahan Cikasarung dibagi kedalam dua bagian yaitu air permukaan dan air bawah tanah. Potensi air permukaan yang menjadi jantung kebutuhan air cukup besar untuk dimanfaatkan terutama bagi pengairan, diperoleh satu sungai besar yaitu Sungai Cideres dan beberapa anak sungai lainnya yang meleweati kelurahan cikasarung. Sementara potensi air permukaan lainnya berada di beberapa tempat yang mempunyai debit air tinggi yang berasal dari sumber mata air, umumnya berada di wilayah Utara Kelurahan. Untuk kondisi Air Bawah Tanah (ABT), berdasarkan kondisi yang ada, secara umum wilayah utara dan Tengah Kelurahan mempunyai potensi ketersediaan ABT cukup baik.

Mengenai data pegawai pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka menurut jabatan dan unit kerja dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Unit Kerja Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka

No	Unit Kerja	Jumlah
1.	Lurah	1
2.	Sekretaris Lurah	1
3.	Kepala Seksi	1

4.	Pemerintahan Kepala Seksi Ekonomi	1
5.	Pembangunan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1
6.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
7.	Pengadministrasi Umum	2
8.	PTT	2
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Sedangkan jumlah pegawai berdasarkan golongan dapat diketahui pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Data Pegawai Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Berdasarkan Golongan

No	Golongan/Ruang	Jumlah
1.	III/d	5
2.	III/c	1
3.	III/b	-
4.	II/c	2
5.	Honorar	2
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Keadaan jumlah pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, menurut tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Data Pegawai Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Berdasarkan Tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Pascasarjana	1
2.	Sarjana	4
3.	Sarjana Muda	-
4.	SMA	4
5.	SMP	-
6.	SD	1
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Mengenai keadaan fasilitas kerja pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Keadaan Fasilitas Kerja (Sarana/ Prasarana) Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KEADAAN	
			BAIK	RUSAK
1	Sepeda Motor	2	✓	
2	Komputer	4	✓	
3	Printer	1	✓	
4	Kursi Tamu	2 set	✓	
5	Meja Rapat	1	✓	
6	Meja Kerja	8	✓	
7	Mesin Tik	1	✓	
8	Filling cabinet	4	✓	
9	Kursi Besi Metal	2 set	✓	
10	Papan Kegiatan	2	✓	

11	Kursi Lipat	20	✓	
12	Kursi Plastik	40	✓	
13	Jam Dinding	2	✓	
14	Photo Presiden dan Wakil Presiden	1 pasang	✓	
15	Photo Bupati dan Wakil Bupati	1 pasang	✓	
16	Peta Wilayah	1	✓	
17	Lambang Garuda	3	✓	
18	Papan Monografi	1	✓	

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Dari tabel tersebut diatas dapat dilihat dari berbagai fasilitas kerja dan alat kerja yang tersedia, sebagai sarana di dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari yang dapat dikategorikan cukup memadai karena dapat memenuhi kebutuhan pokok sarana kegiatan penunjang Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

IV. PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Pemberian

Motivasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan hidup bermasyarakat dan bisa berintegrasi dengan masyarakatnya, hingga melahirkan proses sosial dan relasi sosial. Kelurahan yang juga merupakan pusat pelayanan bagi masyarakatnya harus mampu memenuhi keinginan atau aspirasi masyarakat itu sendiri. Dalam

hal ini motivasi pimpinan Kelurahan terhadap bawahannya sangatlah penting guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat .

Dalam pelaksanaan motivasi seorang pimpinan organisasi sangat dituntut untuk mengerahkan tenaga, membangkitkan semangat dan membimbing para pegawai sehingga mau bekerja dengan ikhlas sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan akan menunjang kegiatan berikutnya.

Dengan adanya motivasi akan memberikan dorongan kepada perilaku seseorang, baik dorongan yang datang dari luar maupun dari dalam orang tersebut untuk melakukan tindakan-tindakan konstruktif dalam upaya melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan peranan penting terhadap perilaku seseorang terutama terhadap keberhasilan kerja seorang pegawai.

Untuk membahas lebih lanjut tentang pelaksanaan motivasi oleh Lurah kepada pegawai dalam upaya mencapai kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka, maka kami melakukan observasi dan wawancara kepada 10 orang pegawai sebagai responden pada kantor tersebut.

Penelitian ini mendasarkan tentang pelaksanaan motivasi melalui asa-asa motivasi menurut Malayu SP. Hasibuan, dalam bukunya "Manajemen Sumber Daya Manusia" yaitu sebagai berikut :

1. Asas Mengikutsertakan;
2. Asas Komunikasi;
3. Asas Pengakuan;
4. Asas Wewenang yang di Delegasikan;
5. Asas Perhatian Timbal Balik.
(2003 : 185)

Dalam hal ini penulis membahas mengenai penerapan setiap asas motivasi oleh Lurah didalam pelaksanaan motivasinya.

Selanjutnya berdasarkan hasil¹⁾ observasi dan wawancara yang dilakukan pada saat Penelitian di Kelurahan Cikasarung Kecamatan²⁾ Majalengka Kabupaten Majalengka dalam pelaksanaan pemberian motivasi untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan Lurah selaku pimpinan Kelurahan Cikasarung adalah sebagai berikut :

4.1.1. Asas Mengikutsertakan

Asas mengikutsertakan merupakan asas dalam pelaksanaan¹⁾ motivasi dengan memperhatikan ide, saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai berarti telah memberikan²⁾ kesempatan kepada para pegawai untuk merealisasikan daya pikir mereka dalam penyelesaian suatu masalah.

Asas mengikutsertakan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan. Memberikan kesempatan kepada pegawai dalam pengambilan keputusan akan menjadikan organisasi tersebut lebih efektif pada waktu pimpinan dihadapkan pada sebuah masalah yang menuntut pengambilan

keputusan, partisipasi pegawai sangat membantu dalam proses pengembangan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diikutsertakan oleh pimpinannya dalam segala kegiatannya, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator yaitu sebagai berikut :

Adanya perhatian terhadap ide, saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai.

Adanya pemberian kesempatan kepada pegawai dalam pengambilan keputusan dibidang tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas mengikutsertakan yaitu sebagai berikut :

Perhatian terhadap ide, saran dan kritik dari pegawai belum berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pekerjaan masih terdapat sebagian pegawai yang masih ragu menjalankannya sesuai dengan hasil keputusan.

Keadaan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. Hal tersebut terlihat melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

1) Setiap ide, saran dan kritik dari pegawai diakui oleh Lurah bahwa pada dasarnya selalu diperhatikan, namun Lurah menyatakan bahwa apa yang disampaikan oleh sebageian dari

pegawainya terkadang tidak proposional, maka terkesan kurang ditanggapi.

2) Berbeda dengan apa yang penulis temukan dilapangan, Lurah menyatakan bahwa setiap ada rapat para pegawai selalu diberi kesempatan untuk mengambil keputusan, seperti menentukan program-program kegiatan yang akan dilaksanakan. Dengan diikutsertakan pegawai dalam program-program yang akan dilaksanakan berarti para pegawai ikut serta dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan dan keberhasilan Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

4.1.2. Asas Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna ganda dari kedua belah pihak yang ditujukan untuk merubah sikap, pendapat dan tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Jika pimpinan secara nyata berusaha untuk melakukan komunikasi yang baik kepada pegawainya maka pegawai akan merasa dihargai dan akan giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor untuk menunjukkan bahwa organisasi tersebut dapat maju dan berkembang.

Untuk mengetahui apakah komunikasi dalam suatu organisai

diperlukan atau tidak, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator dari asas komunikasi, yaitu :

- 1) Menciptakan komunikasi dua arah didalam pelaksanaan pekerjaan;
- 2) Adanya usaha dalam menginformasikan tentang tujuan organisasi kepada para pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh asas komunikasi sebagai berikut :

- 1) Pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka terlihat bahwa komunikasi dua arah baik antara pimpinan dengan pegawai ataupun pegawai dengan pegawai sudah berjalan, namun perbedaan kepribadian dari individu pegawai itu sendiri mengakibatkan pelaksanaan komunikasi dua arah belum maksimal.
- 2) Para pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka terlihat telah cukup memahami tentang tujuan organisasinya. Hal ini memperlihatkan bahwa Lurah selalu memberikan informasi tentang tujuan organisasi kepada pegawainya.

Kedadaan tersebut diatas ternyata sesuai dengan yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tentang penerapan asas komunikasi ini yang diperoleh melalui hasil wawancara sebagai berikut :

Untuk menciptakan komunikasi dua arah masih terdapat kendala berupa

perbedaan kemampuan individu maupun tingkat pendidikan pegawai, walaupun demikian Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha agar komunikasi dua arah bisa berjalan dengan baik, karena Lurah menyadari bahwa dengan adanya komunikasi dua arah menjadikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya dapat terselesaikan dengan baik.

Lurah mengatakan bahwa dirinya selalu memberikan keterangan tentang tujuan organisasi pada setiap pertemuan atau rapat dinas, agar para pegawai dapat memahami dan melaksanakan tugasnya senantiasa berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

4.1.3. Asas Pengakuan

Pada dasarnya setiap orang menginginkan dirinya diberlakukan sebagai manusia yang mempunyai hasrat ingin dihargai, diperhatikan, baik dilingkungan tempat bekerja maupun masyarakat. Oleh karena itu seorang pimpinan organisasi harus menerapkan asas pengakuan di dalam pelaksanaan motivasi yaitu melalui pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, sehingga benar-benar mereka merasa dihargai jerih payahnya dan memotivasi untuk lebih meningkatkan prestasi kerjanya.

Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi akan mendorong pegawai yang lainnya untuk mengikuti jejak pegawai yang berprestasi tersebut, disamping itu

untuk menumbuhkan adanya persaingan kerja yang sehat diantara para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menghasilkan semangat kerja yang tinggi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap proses peningkatan pelayanan masyarakat.

Untuk mengetahui apakah para pegawai diberi pengakuan, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi;
- 2) Mewujudkan adanya kompetitif kerja yang sehat diantara pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas pengakuan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Masih terbatasnya penghargaan yang diberikan oleh Lurah bagi pegawai yang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan berprestasi. Hal tersebut terkadang membuat para pegawai tidak terlalu bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.
- 2) Terlihat adanya pegawai yang lebih menonjol dalam pekerjaannya, sehingga pegawai tersebut lebih dekat dengan Lurah karena dianggap sebagai pegawai andalan, sehingga menimbulkan kesan adanya persaingan yang tidak sehat.

Keadaan tersebut diatas selaras dengan yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tentang penerapan asas pengakuan ini yang diperoleh melalui hasil wawancara sebagai berikut :

1. Lurah mengemukakan bahwa suatu pekerjaan yang diemban oleh pegawai sudah merupakan tugas dan tanggungjawab pegawai yang harus diselesaikan oleh pegawai tersebut. Oleh karena itu, Lurah merasa tidak terlalu perlu untuk melakukan pujian atau pengakuan lainnya.
2. Lurah mengakui bahwa dalam mewujudkan persaingan yang sehat masih terdapat kendala, yaitu masih belum meratanya kemampuan serta pengetahuan pegawai, sehingga Lurah juga mengakui bahwa hal tersebut tanpa disadari menjadikan adanya beberapa pegawai yang menjadi andalannya.

4.1.4. Asas Wewenang Yang Didelegasikan

Dalam setiap proses pelaksanaan pekerjaan, seorang pimpinan harus senantiasa memberikan suatu kepercayaan untuk melaksanakan suatu tugas melalui pendelegasian wewenang. Setiap wewenang yang diberikan pada pegawai harus disertai dengan pertanggung jawaban dari petugas yang diserahkan kepadanya. Pendelegasian wewenang tersebut akan berhasil secara maksimal dalam arti mengarah pada peningkatan

kualitas pelayanan dengan berusaha menyakinkan bawahan yang akan melaksanakan wewenang yang diberikan kepadanya sesuai dengan keahlian dibidangnya.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diberi pendelegasian wewenang, berikut ini penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pendelegasian wewenang yang disertai dengan pertanggung jawaban;
- 2) Pendelegasian wewenang diberikan kepada pegawai yang tepat dibidangnya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Masih adanya sebagian dari pegawai yang memang kurang mampu untuk memberikan pertanggung jawaban yang baik dalam pelaksanaan tugasnya.
- 2) Terlihat masih adanya ketidaksesuaian pemberian wewenang dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada pegawai yang sesuai bidangnya.

Keadaan tersebut ternyata sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

- 1) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu menekankan adanya pertanggung jawaban

dari pegawai yang diberikan wewenang olehnya.

- 2) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu memberikan penjelasan tentang tugas dan tujuan organisasi serta memberikan keyakinan kepada pegawai yang diberikan wewenang bahwa dia mampu menyelesaikan tugasnya, hal itu terutama ditekankan terhadap pegawai yang melakukan tugas tersebut untuk pertama kalinya.

4.1.5. Asas Perhatian Timbal Balik

Penerapan asas perhatian timbal balik, dapat dilakukan melalui pemenuhan kebutuhan akan fasilitas kerja yang diberlakukan guna mencapai tujuan organisasi serta membuat pegawai merasa termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Disamping itu pimpinan organisasi harus pula memperhatikan sasaran lingkungan tempat bekerja, yaitu berusaha mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diberi perhatian timbal balik, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Memperhatikan kebutuhan akan fasilitas kerja pegawai;
- 2) Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas perhatian timbal balik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan fasilitas kerja sudah cukup terpenuhi, walaupun beberapa diantaranya perlu mendapat perbaikan namun secara keseluruhan fasilitas kerja Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka dalam keadaan baik.
- 2) Lurah serta para pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka telah cukup menyatu seperti sebuah keluarga, hal itu menjadikan suasana kerja menyenangkan, walaupun demikian masih ada pegawai yang seperti bersikap seolah mengisolir diri dari lingkungan tersebut.

Keadaan tersebut ternyata sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

Lurah mengakui bahwa terdapat beberapa fasilitas yang perlu mendapat perbaikan, terbatasnya dana diakui menjadi kendala dalam pemenuhan fasilitas kerja yang maksimal, namun Lurah juga menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha untuk memenuhi fasilitas kerja.

Untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, diakui oleh Lurah bahwa hal itu selalu dilakukan dengan cara pembinaan kekeluargaan

yang mantap dan saling membantu setiap permasalahan yang dihadapi baik masalah kantor masalah dilingkungannya,

Kemudian untuk membahas tentang kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, sebagaimana yang diungkapkan menurut Nasution dalam bukunya “Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)” yaitu sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kepegawaian dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reability) yakni, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (responsiveness) yaitu, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko atau keraguan.
- 5) Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

(2005 : 18)

Maka penulis melakukan observasi dan wawancara yang isinya menyangkut tentang beberapa indikator kualitas pelayanan

masyarakat berdasarkan kriteria tersebut.

1) Bukti Langsung

Keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan tergantung dari beberapa hal, salah satunya tergantung dari peralatan. Begitu juga halnya dengan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, dimana dibutuhkan peralatan kerja yang memadai.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam penerapan bukti langsung, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator prinsip tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan peralatan/fasilitas kerja
Kelengkapan peralatan/fasilitas kerja memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, dengan adanya kelengkapan/fasilitas kerja yang memadai dalam pelayanan masyarakat dapat terlayani dengan baik.
- 2) Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan
Seorang pemimpin dituntut mampu membimbing bawahannya untuk menciptakan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan suasana dilingkungan tempat bekerja sehingga akan menciptakan sesuatu pekerjaannya sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi itu sendiri.

2) Kehandalan

Maksud dari kehandalan adalah kesiapan, kesigapan, dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dalam situasi apapun. Seseorang dikatakan handal karena dia selalu siap dan mampu melakukan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Seorang pemimpin harus mampu mengartikulasikan visi dan misi dari organisasi kedalam aktivitas pelaksanaan kegiatan yang dimengerti secara jelas dan dipahami dengan baik serta memberikan bimbingan atau tugas tentang pekerjaan kepada karyawannya sesuai dengan wewenang yang diserahkan kepada anak buahnya.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam menerapkan prinsip kehandalan, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip kehandalan tersebut sebagai berikut :

1) Kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan maka Lurah harus mampu memberikan tugas dan keahlian/kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional untuk menjamin tugas dilaksanakan sesuai dengan prosedur untuk menunjang kelancaran

pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

2) Kemampuan kerja pegawai secara administratif dan manajerial

Selain memiliki kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan kerja pegawai secara administratif dan manajerial. Hal tersebut diharapkan dapat mencapai keberhasilan organisasi dalam pelayanan masyarakat.

3) Daya Tanggap

Seorang pemimpin harus menumbuhkan daya tanggap / pertanggungjawaban yang akan membantu mereka dalam mewujudkan semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Lurah harus memberikan dorongan kepada anggotanya untuk mewujudkan daya tanggap terhadap pelaksanaan tugas-tugas mereka dengan memberikan dukungan agar mereka mencurahkan perhatian dan kemampuan yang dimiliki sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam memegang prinsip daya tanggap maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip daya tanggap tersebut sebagai berikut :

1) Ketanggapan terhadap keluhan atau kesulitan masyarakat Lurah harus memberikan arahan dan contoh yang baik kepada bawahan untuk meningkatkan ketanggapan terhadap keluhan atau kesulitan masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa tanggungjawab dan menumbuhkan kejujuran dan disiplin dalam waktu bekerja sehingga bersikap sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas guna menunjang kelancaran pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

2) Ketanggapan terhadap keinginan atau harapan warga yang meminta pelayanan Lurah harus bersikap mendampingi dan mengayomi anak buah atau anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, ketanggapan terhadap keinginan atau harapan warga yang meminta pelayanan yang akhirnya akan menunjang pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

4) Jaminan

Jaminan merupakan kepastian bahwa pelayanan akan dilakukan dengan baik, setelah dilakukan pelayanan terhadap masyarakat

maka hasil dari pelayanan tersebut harus memenuhi unsur jaminan. Jaminan (assurance) adalah suatu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan agar keberhasilan organisasi dapat ditingkatkan.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam memegang prinsip jaminan, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip jaminan sebagai berikut:

1) Pelayanan yang cepat

Dalam upaya melaksanakan pelayanan yang cepat, seorang Lurah harus mampu memberikan arahan betapa pentingnya melaksanakan tugas secara cepat dan tepat waktu sehingga mampu menghindari adanya tumpang tindih pekerjaan yang satu dengan yang lainnya serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meningkat.

2) Kepastian waktu pelayanan

Lurah harus memberikan pengarahan dan bimbingan tentang pentingnya kepastian waktu pelayanan agar dapat memperlancar pelaksanaan tugas dan memastikan bahwa keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan dapat terlayani.

5) Empati

Empati merupakan bentuk konsentrasi terhadap sesuatu hal.

Hubungan dengan pelaksanaan pekerjaan, maka perhatian merupakan konsentrasi terhadap pelaksanaan pekerjaan tersebut. Pelayanan umum harus disertai dengan perhatian yang tinggi, dengan tujuan pelaksanaan pelayanan akan disertai konsentrasi yang tinggi dan pada akhirnya hasil pelaksanaan pelayanan tersebut akan maksimal.

Guna mengetahui tentang usaha Lurah dalam menerapkan prinsip empati, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator prinsip tersebut yaitu sebagai berikut :

- 1) Keseriusan melaksanakan tugas atau pekerjaan

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan karyawan maka Lurah harus memberikan keseriusan melaksanakan tugas atau pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan tersebut.

- 2) Adanya perlakuan yang sama bagi semua masyarakat

Tercapainya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka sangat ditentukan oleh peranan Lurah. Dalam memberlakukan perlakuan yang sama bagi semua masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan

dilakukan sesuai dengan ketentuan.

Memperhatikan uraian-uraian tentang penerapan asas-asas motivasi, maka dapat diketahui bahwa motivasi Lurah yang didasarkan pada asas-asas motivasi mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. sehingga menyebabkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka belum tercapai, dihubungkan dengan kriteria pengukuran data, maka meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka mencapai predikat ‘cukup baik’.

Dengan demikian, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu “Jika pelaksanaan motivasi oleh Lurah berdasarkan pada asas-asas motivasi dilaksanakan dengan efektif maka kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tercapai” dan dapat teruji kebenarannya dan dapat diterima.

4.2 Tujuan Pemberian Motivasi Oleh Pimpinan Kelurahan Cikasarung

Motivasi seseorang dipengaruhi oleh stimuli kekuatan intrinsik yang ada pada diri seseorang/individu yang bersangkutan, stimuli eksternal mungkin juga dapat mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut. Dalam hal

ini Pimpinan Kelurahan Cikasarung berusaha memberikan motivasi dengan tujuan sebagai berikut :

- (a) Mendorong gairah dan semangat kerja bawahan,
- (b) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
- (c) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
- (d) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan;
- (e) Meningkatkan disiplin dan menurunkan tingkatan absensi karyawan;
- (f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
- (g) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan;
- (h) Meningkatkan kesejahteraan karyawan;
- (i) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

4.3 Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau

perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah :

” Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (UU No. 23 Tahun 2006 : 4).

Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup.

4.4 Hambatan dalam Pelaksanaan Motivasi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

Dalam pelaksanaan motivasi Lurah mendapat hambatan-hambatan diantaranya:

- 1) Masih kurangnya penguasaan permasalahan dari pegawai, sehingga dalam menyampaikan saran dan kritik masih kaku, sering tidak proposional atau tidak sesuai dengan konteks masalah yang dibicarakan.
- 2) Belum meratanya kemampuan serta pengetahuan pegawai didalam pengambilan keputusan
- 3) Adanya perbedaan persepsi dari pegawai bahwa sebuah penghargaan lebih cenderung bersifat materil, sedangkan ketersediaan dana untuk pemberian penghargaan terbatas.
- 4) Adanya pegawai yang lebih menonjol dalam pekerjaannya, sehingga pegawai tersebut lebih dekat dengan Lurah karena dianggap sebagai pegawai andalan, keadaan yang demikian dinilai oleh sebagian pegawai sebagai persaingan yang tidak sehat.

4.5 Upaya yang dilakukan dalam menghadapi Hambatan dalam Pelaksanaan Motivasi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan

Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan Lurah, didapat keterangan bahwa untuk menanggulangi hambatan dalam pelaksanaan motivasi, Lurah mengakui telah melakukan upaya-upaya diantaranya :

- 1) Memberikan bimbingan serta pengarahan dalam pelaksanaan pekerjaan, agar pegawai benar-benar bisa memahami dan melaksanakan pekerjaannya, dan pentingnya penguasaan bidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu mendukung para pegawainya yang meneruskan pendidikan ke Perguruan Tinggi.
- 3) Untuk mengatasi keterbatasan dana yang ada pada kantor, Lurah menyisihkan sedikit dana dari dana operasional atau dana proyek untuk digunakan bagi pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

- 4) Lurah menghilangkan kesan adanya pegawai yang menjadi andalannya, dan memberikan perlakuan yang sama kepada para pegawainya, sehingga tidak menimbulkan adanya kesan pegawai yang diistimewakan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut ;

- a) Pelaksanaan motivasi lurah dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Cikasarung dimana pemberian motivasi terhadap bawahan sudah dilakukan oleh pimpinan.
- b) Adanya komunikasi tentang tujuan dari organisasi sangatlah penting dalam hal ini agar bawahan mengetahui tujuan dari organisasi itu apa dan di Kelurahan Cikasarung sendiri Lurah mengatakan bahwa dirinya selalu memberikan keterangan tentang tujuan organisasi pada setiap pertemuan atau rapat dinas, agar para pegawai dapat memahami dan melaksanakan tugasnya senantiasa

berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan sebelumnya

- c) Motivasi Lurah yang didasarkan pada asas-asas motivasi mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. sehingga menyebabkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka belum tercapai, dihubungkan dengan kriteria pengukuran data, maka meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka mencapai predikat 'cukup baik'.

2. Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan adalah sebagai berikut ;

- a) Pelaksanaan motivasi oleh pimpinan di Kelurahan Cikasarung sudah berjalan cukup baik dan semoga terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik lagi.
- b) Adanya pemberian bimbingan serta pengarahan dalam pelaksanaan pekerjaan, agar pegawai benar-benar bisa memahami

dan melaksanakan pekerjaannya, dan pentingnya penguasaan bidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas.

- c) Menghilangkan kesan adanya pegawai yang menjadi andalannya, dan memberikan perlakuan yang sama kepada para pegawainya, sehingga tidak menimbulkan adanya kesan pegawai yang diistimewakan.

Daftar Pustaka

- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka
- Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka
- Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rhineka Putra
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPF
- Hasibuan, SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Jakarta : Bumi Aksara
- _____. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan pengawasan*. Bandung : Refika Aditama
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* . Jakarta : Rineka Cipta
- _____. 1988. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung
- Silalahi, Ulber. 2017. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : PT Refika aditama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung : Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-23. Bandung : Alfabeta
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta : GMUP