



**PERANAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN
PARTISIPASI MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH SIRONGO
FOLARAHAK KECAMATAN TIDORE UTARA KOTA TIDORE KEPULAUAN**

Ilfan Baharuddin

Dosen Universitas Nuku Tidore

(Naskah diterima: 1 Januari 2019, disetujui: 30 Januari 2019)

Abstract

This study aims to determine the impact or influence of administration on community participation in development and development in Sirongo Folaraha Subdistrict North Tidore Subdistrict, Tidore Islands City, with the formulation of the problem "whether the role of administrative services can increase community participation in Sirongo Folaraha Village Office North Tidore District Tidore Islands. The method used in this research is descriptive quantitative method with the help of frequency tables. The variables in this study consisted of two variables, namely the independent variable in the form of administrative services and the dependent variable in the form of public participation. To measure the data obtained using indicators related to each of these variables. The data in this study were obtained by conducting observations, interviews, questionnaires and literature studies. To further accentuate the research, in addition to taking samples from the elements of the kelurahan apparatus, they also took samples from the community as a comparison. Research that there is an impact or influence from administrative services by Sirongo Folaraha village officials with community participation in development, this is obtained by looking at the decline in the distribution of respondent data about significant administrative service variables with community participation.

Keywords: Administration and Community Participation Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak atau pengaruh dari administrasi kepada partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta pengembangan di Kelurahan Sirongo Folaraha Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan, dengan rumusan masalahnya yaitu "apakah peranan pelayanan administrasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pada Kantor Lurah Sirongo Folaraha Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan ?". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas berupa pelayanan administrasi dan variabel terikat berupa partisipasi masyarakat. Untuk mengukur data yang diperoleh menggunakan indikator-indikator yang berhubungan dengan masing-masing variabel tersebut. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara, questioner dan studi kepustakaan. Untuk lebih mengakuratkkan penelitian selain pengambilan sampel dari unsur aparatur kelurahan juga mengambil sampel dari masyarakat sebagai pembanding. Penelitian didapat bahwa ada dampak atau pengaruh dari pelayanan administrasi

oleh aparat Kelurahan Sirono Folaraha dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, hal ini diperoleh dengan melihat turun naiknya distribusi data responden tentang variabel pelayanan administrasi signifikan dengan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi dan Partisipasi Masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Pemahaman yang tepat tentang pentingnya peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada defenisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir. Menurut Sondang P. Siagian (2001:2) memberikan defenisi “Administrasi” sebagai : “keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Apabila defenisi diatas disimak maka akan terlihat paling sedikit tiga hal yaitu:

1. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus proses sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi situasi, waktu dan tempat, sebagai proses dalam penyelenggara administrasi tergantung pemikiran yang sangat

mendasar yaitu bahwa semakin lama proses administrasi itu berlangsung harus diupayakan tercapai tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat.

2. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu :
 - Adanya dua orang atau lebih
 - Orang-orang tersebut bekerjasama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis
 - Adanya tujuan yang ingin dicapai
 - Adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
3. Bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia. Dengan alasan itulah sering dikatakan bahwa administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial.

Di muka telah disinggung bahwa administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yang makna dan relevansinya dibahas berikut ini :

- a. Tidak dapat disangkal bahwa administrasi hanya ada apabila terdapat dua orang atau lebih yang terlibat dan berinteraksi satu sama lain karena proses administrasi segera terjadi apabila ada kegiatan tertentu yang hanya bisa terlaksana dengan melibatkan beberapa orang tidak dengan bekerja sendirian.
 - b. Dalam kaitan ini perlu segera ditambahkan bahwa tanpa mengurangi arti unsur-unsur administrasi yang lain, unsur manusia diakui sebagai unsur yang terpenting.
 - c. Kemudian sebagai unsur administrasi, tujuan dapat merupakan tujuan jangka panjang sedang dan jangka pendek.
 - d. Tujuan jangka sedang dan jangka pendek sering disebut dengan istilah “sasaran” atau “tujuan antara” karena merupakan bagian dari tujuan jangka panjang.
- a. Sifatnya praktikal
 - b. Jangkauan waktunya lebih pendek
 - c. Bentuknya lebih kongkret
 - d. Hasilnya pada umumnya dapat dikualifikasi

Hal lain yang perlu penegasan mengenai tujuan ialah bahwa tujuan dapat ditentukan oleh para pendiri suatu organisasi akan tetapi dapat pula oleh orang-orang yang bergabung kemudian dan terlibat dalam usaha pencapaiannya. Sesungguhnya tidak terlalu relevan untuk mempersoalkan siapa yang menentukan tujuan yang hendak dicapai. Yang mendasar ialah adanya tujuan tersebut karena apa yang terjadi kemudian dalam proses administrasi dikaitkan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan disepakati bersama itu.

Perbedaan antara tujuan jangka panjang dan berbagai sasaran dapat dilakukan dengan mengetahui ciri-ciri masing-masing.

Tujuan jangka panjang memiliki ciri-ciri antara lain :

- a. Bersifat idelistik
- b. Bentuknya relatif abstrak
- c. Kualifikasinya ialah tidak terbatas

Sebaliknya sebagai sasaran mempunyai ciri-ciri :

Sesungguhnya tujuan jangka panjang tidak ditentukan oleh para anggota organisasi yang bergabung kemudian melainkan oleh para pelopor atau pendiri organisasi yang bersangkutan, misalnya tujuan akhir suatu negara ditentukan oleh para pendiri negara tersebut. Tujuan jangka panjang suatu organisasi niaga pun ditentukan oleh para pendiri atau pemilik pertamanya. Yang kemudian ditentukan oleh para anggota organisasi adalah berbagai sasaran, baik

sasaran jangka sedang maupun sasaran jangka pendek. Pernyataan ini tentunya tidak berarti bahwa tujuan jangka panjang yang berupa tujuan akhir tidak mungkin mengalami perubahan. Perubahan mungkin saja terjadi karena berbagai faktor baik yang sifat internalnya maupun eksternalnya yang dihadapi oleh organisasi dalam perjalannya.

Kemudian mengenai tugas-tugas operasional sebagai administrasi dapat dikatakan bahwa pelaksanaannya akan lebih berdaya guna dan berhasil guna apabila semua orang yang terlibat mampu menumbuhkan dan memelihara kerjasama yang erat antara mereka. Akan tetapi harus ditekan bahwa teorikal, kerjasama merupakan kondisi ideal yang memang selalu diidamkan akan tetapi belum tentu selalu dapat diwujudkan.

Paling sedikit upaya menumbuhkan dan memelihara kerjasama tidak selalu mudah. Artinya secara konseptual dan teorikal dapat dinyatakan bahwa kerjasama sesungguhnya bukanlah merupakan unsur administrasi.

Alasan untuk mengatakan demikian ialah bahwa jika diterima pendapat bahwa unsur merupakan bagian yang mutlak dari sesuatu akan segera terlihat bahwa karena kerjasama merupakan kondisi ideal tidak terwujudnya kondisi demikian tidak boleh

menjadi penghalang bagi berlangsungnya proses administrasi. Berarti ada bentuk kerjasama yang sifatnya betul-betul sukarela, akan tetapi ada pula kerjasama yang sesungguhnya dipaksakan. Kegiatan administrasi kelurahan merupakan kegiatan utama yang harus dilakukan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam setiap kehidupan organisasi swasta maupun organisasi pemerintah.

Perkembangan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan menuntut penyelenggaraan administrasi pemerintahan secara lebih tertib dan teratur dari semua lini pemerintah Kelurahan Sirono Folaraha Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan, merupakan salah satu unit organisasi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan administrasi. Karena itu peranan pelayanan masyarakat sebagai warga masyarakat senantiasa mengharapkan adanya pelayanan administrasi kelurahan yang transparan, cepat, murah dan tidak berbelit-belit. Ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang harus melaksanakan kegiatan administrasi secara baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika pelaksanaan kegiatan administrasi telah dilaksanakan dengan baik dan teratur terutama dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan secara cepat dengan pelayanan prima maka masyarakat akan memberikan partisipasinya dan dapat meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah kelurahan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan: “Peranan Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Kantor Lurah Sirono Folaraha Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan”.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Peranan

Menurut Soerjono Soekanto (1978:159) mengemukakan bahwa :

1. Peranan (role) merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan.
2. Suatu peranan paling sedikit ada tiga hal, yaitu :
 - a. Peranan meliputi norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan

yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan itu dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial.

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

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2002:27) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum, mengemukakan bahwa: “pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berke-

sinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kebutuhan manusia akan layanan akan digambarkan melalui teori Life Cycle Theory of Leader Ship (LCTC)".

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapat layanan.

2.3 Pengertian Administrasi

Menurut Soekarno K (1979:1) dalam bukunya "Dasar-Dasar Manajemen, menegaskan bahwa: administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan". Jadi administrasi adalah penyelenggarannya dan manajemen adalah orang-orang yang menyelenggarakan kerja. Maka kombinasi dari keduanya adalah penyelenggaraan kerja yang dilakukan oleh orang-orang bersama-sama (kerjasama) untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut pendapat Sondang P. Siagian (2001:2) dalam bukunya Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, mengemukakan bahwa: "administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih

yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasi guna. Apabila defenisi atau pengertian diatas ini disimak, maka akan terlihat paling sedikit tiga hal :

1. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus proses
Sebagai "seni" penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi situasi, waktu dan tempat.
Sebagai "proses" dalam penyelenggaraan administrasi terhadap pemikiran yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses administrasi itu berlangsung harus diupayakan tercapainya tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat.
2. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang atau lebih, orang-orang tersebut bekerja bersama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis, adanya tujuan yang ingin dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu

3. Bawa administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

2.4 Pengertian Partisipasi Masyarakat

Menurut Loekman Soetrisno (1995:125) dalam bukunya Pembangunan Dilema dan Tantangan, mengemukakan bahwa terdapat dua jenis defenisi partisipasi masyarakat yang beredar di masyarakat yang kaitannya dengan partisipasi dalam pembangunan.

1. Adalah defenisi yang diberikan oleh para perencana pembangunan formal di Indonesia. Defenisi ini mengartikan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sebagai dukungan masyarakat dalam pembangunan sebagai dukungan masyarakat terhadap rencana atau proyek pembangunan yang dirancang dan ditemukan tujuannya oleh perencana.
2. Adalah partisipasi masyarakat dalam pembangunan merupakan kerjasama yang erat antara perencana dan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan yang telah dicapai.

Dari hasil defenisi diatas maka Loekman Soetrisno lebih cenderung menggunakan

defenisi yang kedua dengan suatu asumsi bahwa partisipasi merupakan kerjasama maka ukuran tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan tidak hanya diukur dengan kemauan masyarakat untuk bertanggungjawab terhadap pembangunan yang dilaksanakan, tetapi juga dengan ada tidaknya hak rakyat untuk ikut menentukan arah dan tujuan pembangunan yang akan dilaksanakan.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, Mulyarto (1996:97) dalam bukunya Menuju Masyarakat Partisipatif, mengemukakan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan merupakan keterlibatan masyarakat dalam proses pelakasanaan pembangunan. Karena partisipasi mempunyai dua tujuan, yaitu :

1. Partisipasi masyarakat bertujuan memadukan atau mengawinkan model pembangunan yang bersifat Top-Down (dari atas) dan Bottom-Up (dari bawah).
2. Partisipasi masyarakat bertujuan memotifasi masyarakat untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab terhadap hasil pembangunan.

Kemudian menurut Bintoro Tjokroamidjojo (1995:222) dalam bukunya Admnistrasi Pembangunan, bahwa “administrasi pem-

bangunan juga berperan untuk melibatkan (belum tentu dengan cara-cara langsung) kegiatan masyarakat luas sesuai dengan arah dan kebijakan yang ditetapkan dalam proses pembangunan. Di sini terlihat empat aspek penting dalam rangka partisipasi dalam pembangunan, yaitu :

1. Terlibatnya dan ikut sertanya rakyat tersebut sesuai dengan mekanisme proses politik dalam suatu negara turut menentukan arah, strategi dan kebijakan yang dilakukan pemerintah dalam masyarakat demokratis maka arah dan tujuan pembangunan hendaknya mencerminkan kepentingan masyarakat
2. Meningkatkan artikulasi (kemampuan) untuk merumuskan tujuan-tujuan dan terutama cara-cara dalam merencanakan tujuan itu sebaik-baiknya. Oleh karena itu pada umumnya pemerintah perlu memberikan pengarahan mengenai tujuan dan cara-cara mencapai tujuan pembangunan tersebut.
3. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan nyata yang konsisten dengan arah, strategi dan rencana yang telah ditentukan dalam proses politik dalam hal ini tergantung dari sistem dan tata cara

penyelenggaraan pemerintah yang berlaku bagi suatu negara.

4. Adanya perumusan dan pelaksanaan program-program partisipatif dalam pembangunan berencana.

Selain itu Sartono Kartodirjo (1999:216) mengatakan bahwa model dari suatu partisipasi masyarakat dalam pembangunan ialah model partisipasi individu yang tergabung dalam asosiasi atau organisasi berdasarkan solidaritas organis yaitu partisipasi dalam kepentingan (interest) bersama. Sedangkan komunitas masyarakat terbagi atas sektor-sektor dan individu yang berpatisipasi hanya satu bagian saja, yang dalam asosiasi hanyalah segmentaria, sehingga komunitas itu terlihat secara sektoral, tidak secara global. Demikian ditekankan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan yaitu melibatkan masyarakat secara total karena setiap partisipasi nantinya membawa pengawasan (kontrol).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yakni :

1. Peranan pelayanan administrasi sebagai variabel bebas atau independen atau mempengaruhi.

2. Meningkatkan partisipasi sebagai variabel terikat atau independen atau yang dipengaruhi.

Untuk melakukan pengukuran variabel penelitian tersebut diatas maka defenisi operasional sangat diperlukan. Defenisi operasional dapat diartikan sebagai suatu petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variabel (Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1989), adapun defenisi operasional variabel penelitian ini antara lain :

1. Peranan pelayanan administrasi sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang harus dilakukan untuk melayani kepentingan dari masyarakat agar masyarakat memperoleh kepuasan layanan tersebut. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Standar waktu yang diperlukan
 - b. Hasil yang diperoleh
 - c. Kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat adalah merupakan upaya pemerintah melalui pemberdayaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembangunan partisipatif atau dengan kata lain meng-ikutsertakan masyarakat dalam perencanaan pem-

bangunan. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Kemauan masyarakat untuk bertanggungjawab terhadap pembangunan yang dilaksanakan
- b. Hak rakyat untuk ikut menentukan arah dan tujuan pembangunan yang dilaksanakan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian tetapi melalui sumber lain.

Pengambilan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung kela-pangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

2. Wawancara

Melakukan wawancara langsung ke-pada responden untuk mendapatkan informasi dan data yang akurat

3. Quisioner

Menyebarluaskan daftar pertanyaan ke-pada responden untuk diisi dan akan ditarik kembali guna dianalisis

4. Studi Kepustakaan

Pendekatan kepustakaan sesuai dengan literatur atau referensi yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Dalam penelitian ini metode atau teknik yang digunakan adalah metode Deskriptif Kuantitatif dan dengan bantuan Tabel Frekuensi.

IV. HASIL PENELITIAN

Pedoman Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui intensitas pengaruh peranan administrasi dalam mengingkatkan partisipasi masyarakat pada Kantor Kelurahan Sirono Folaraha.

Analisis Data

Berdasarkan pedoman analisis tersebut, maka analisis data akan dilakukan sebagai berikut :

➤ Variabel bebas atau variabel pelayanan administrasi Kelurahan diukur dengan menggunakan indikator-indikator se-bagai berikut :

- a. Jenis dan ruang lingkup pelayanan
- b. Tata cara, prosedur dan standar pelayanan
- c. Kualitas pelayanan administrasi ter-hadap masyarakat

➤ Variabel terikat dalam hal ini adalah partisipasi masyarakat, diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- a. Partisipasi langsung pada pembangunan
- b. Partisipasi dalam pengawasan pembangunan.

Berdasarkan berbagai indikator diatas kemudian dirumuskan pertanyaan-per-tanyaan yang sesuai dengan masing-masing indikator selanjutnya pertanyaan-per-tanyaan tersebut disampaikan pada responden dan setiap jawaban responden dalam kaitannya dengan indikator tentang jenis dan ruang lingkup pelayanan administrasi dimana yang menjadi acuan adalah Perda Kota Tidore Kepulauan Nomor 5 Tahun 2005 tentang Organisasi Kelurahan (seperti telah dijelaskan didepan) sebanyak 1 orang (66,67%) menyatakan ya atau sudah melaksanakan sedangkan yang belum 2 orang atau 33,33%, ketika penulis mewawancara alasan apa yang menjadikan belum terlaksanannya pelayanan tersebut dikarenakan masih kurangnya tenaga atau staf Kelurahan Sirono Folaraha. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan administrasi dilihat dari jenis dan ruang lingkup belum dapat dilaksanakan sepenuhnya.

Sedangkan jawaban responden pada poin 2 dalam kaitannya dengan indikator tentang tata cara, prosedur dan standar pelayanan administrasi didapati dilapangan bahwa keseluruhan responden (100%)

menyatakan ya atau sudah melaksanakan dengan maksimal. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan administrasi dilihat dari tentang tata cara, prosedur dan standar pelayanan administrasi sudah dapat dilaksanakan sepenuhnya.

Kemudian penulis menyampaikan jawaban responden didalam kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi maka didapati 2 responden atau 63,67% menyatakan ya sedangkan 1 orang atau 33,33% menyatakan belum, ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan administrasi sudah dapat dilaksanakan secara maksimal.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan jawaban responden mengenai partisipasi masyarakat dalam pembangunan atau pengembangan di Kelurahan Sirono Folaraha, maka didapati 2 responden atau 63,67% menyatakan sudah sedangkan sisanya 1 orang atau 33,33% menyatakan belum semua, ini mengidentifikasi bahwa masyarakat dalam pembangunan atau pengembangan telah ada dan berjalan baik adapun temuan bahwa 33,33% responden menyatakan belum dikarenakan fungsi atau pelayanan administrasi juga belum berjalan maksimal. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan administrasi sangat berdampak terhadap

partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengembangan Kelurahan Sirono Folaraha.

Selanjutnya jawaban responden dalam kaitannya dengan indikator tentang jenis dan ruang lingkup pelayanan administrasi sebanyak 12 orang (32,43%) menyatakan ya atau aparat kelurahan sudah melaksanakan dengan maksimal sedangkan yang belum 22 orang atau 59,46%, sedangkan 3 orang atau 08,11% menyatakan tidak maksimal. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan administrasi dilihat dari jenis dan ruang lingkup sudah berjalan akan tetapi belum dapat dilaksanakan dengan sepenuhnya.

Sedangkan jawaban responden dalam kaitannya dengan indikator tentang tata cara, prosedur dan standar pelayanan administrasi didapati dilapangan bahwa 29 Orang responden (78,38%) menyatakan ya atau sudah melaksanakan dengan maksimal, sedangkan sisanya 8 orang atau 21,62% menyatakan belum. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan administrasi dilihat dari tentang tata cara, prosedur dan standar pelayanan administrasi sudah dapat dilaksanakan sepenuhnya.

Penulis juga menyampaikan jawaban responden didalam kaitannya dengan kualitas

elayanan administrasi maka didapati 28 responden atau 75,68% menyatakan belum pernah merasa kecewa dengan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 9 orang atau 24,32% menyatakan pernah kecewa, ini menggambarkan bahwa masyarakat telah puas dengan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sirono Folaraha.

Selanjutnya penulis menyampaikan jawaban responden mengenai partisipasi masyarakat dalam pembangunan atau pengembangan di Kelurahan Sirono Folaraha, pada partisipasi yang dilakukan langsung maka didapati 18 responden atau 48,65% menyatakan sering sedangkan 11 orang atau 29,73% menyatakan pernah, dan 8 orang 21,62% menyatakan belum pernah, hal ini mengidentifikasi bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengembangan secara langsung telah ada dan berjalan baik. Sedangkan partisipasi masyarakat dalam wujud pengawasan didapat data 4 orang 10,81% menyatakan sering, sedangkan 28 orang atau 75,68% menyatakan pernah dan sisanya 5 orang atau 13,51% menyatakan belum pernah hal ini mengidentifikasi bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan atau

pengembangan secara pengawasan (monitoring) telah ada dan berjalan baik. Hal ini sangat dipengaruhi oleh berjalannya administrasi yang baik sesuai dengan hasil yang didapat dilapangan seperti telah dikemukakan di atas.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara diskriptif kuantitatif yang dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa :

Prosentase distribusi jawaban dari penelitian antara responden aparat Kelurahan Sirono Folaraha dengan masyarakat sebagai pembanding signifikan atau kurang lebih sama, hal ini menunjukan bahwa penelitian ini valid dan dapat diterima.

Peranan pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan dan pengembangan dikelurahan Sirono Folaraha dalam penelitian ini telah terbukti, hal ini dapat dijelaskan pada distribusi jawaban indikator-indikator pelayanan administrasi signifikan dengan prosentase distribusi jawaban pada indikator partisipasi masyarakat yakni jawaban responden dalam kaitannya dengan indikator tentang jenis dan ruang lingkup pelayanan administrasi sebanyak 12 orang atau 32,43% menyatakan aparat

Kelurahan sudah melaksanakan dengan maksimal sedangkan yang belum 22 orang atau 59,46%, jawaban responden dalam kaitannya dengan indikator tentang tata cara, prosedur dan standar pelayanan 29 orang responden (78,38%) menyatakan ya atau aparat kelurahan sudah melaksanakan dengan maksimal sedangkan sisanya 8 orang (21,62%) menyatakan belum. Sedangkan jawaban responden tentang kualitas pelayanan administrasi maka didapati 28 responden atau 75,68% menyatakan belum pernah merasakan kecewa dengan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 9 orang atau 24,32% menyatakan pernah kecewa. Selanjutnya bila dibandingkan dengan naik turunnya distribusi jawaban responden mengenai partisipasi masyarakat dalam pem-bangunan atau pengembangan dikelurahan Sirongo Folaraha, pada partisipasi yang dilakukan langsung maka didapati 18 responden atau 48,65% menyatakan sering, sedangkan 11 orang atau 29,73% menyatakan pernah, dan 8 orang (21,62%) menyatakan belum pernah, adapun partisipasi masyarakat dalam wujud pengawasan didapat data 4 orang (10,81%) menyatakan sering, sedangkan 28 orang (75,68%) menyatakan pernah dan sisanya 5 orang, atau 13,51% menyatakan belum pernah.

Adanya pelayanan administrasi yang masih kurang tidak lain disebabkan oleh kurangnya personil yang ada pada Kelurahan Sirongo Folaraha, dan ini juga membuktikan pengaruhnya pada peranan masyarakat (partisipasi) juga belum maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Astrid, S. Susanto. 1979. *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*. Bina Cipta. Jakarta.
- H.A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kartodirjo, Sartono. 1999. *Multidimensi Pembangunan Bangsa*. Kanisius. Yogyakarta.
- Mulyono. 1996. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Kanisius. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survey. LP3ES*. Jakarta.
- Slamet, Prajudi Atmosudirjo. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Soerjono, Soekanto. 1978. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Univeritas Indonesia. Jakarta.
- Soekarno, K. 1979. *Dasar-Dasar Manajemen*. Miswar. Jakarta.
- Sotrieno, Loekman. 1995. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Tjokroamidjojo. Bintoro, 1995.
Pengantar Administrasi Pembangunan.
LP3ES. Jakarta.
- _____. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi.* Rhineka Cipta, Jakarta.
- _____. 1988. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi.* Haji Mas Agung, Jakarta.
- _____. 2008. *Administrasi Pembangunan Konsep. Dimensi dan Strateginya.* Bumi Aksara. Jakarta.