

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KOTA BAMBUTARA KECAMATAN PALMERAH JAKARTA BARAT

Himsar Silaban

**Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Email : himsarsilaban@dsn.moestopo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, informan yang dimintai keterangan guna membuat penelitian ini terdiri dari Lurah, Wakil Lurah, Sekretaris Kelurahan, Masyarakat 10 orang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat. Aspek yang diteliti meliputi: Aspek Produktivitas, Aspek Kualitas Layanan, Aspek Responsivitas, Aspek Responsibilitas, Aspek Akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan studi dokumentasi serta melakukan analisis data yang berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kota Bambu Utara sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kelurahan Kota Bambu Utara. Akan tetapi ada permasalahan seperti tingkat pelayanannya yang masih harus dikembangkan dan ditingkatkan lagi untuk dapat melayani masyarakatnya dengan lebih baik, dan harus bisa menjalin interaksi yang baik kepada masyarakatnya untuk meminimalisir kesalahpahaman dan masyarakat pun mengerti apa yang disampaikan oleh Kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.

Kata Kunci : *Efektivitas, Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

Latar Belakang

Pada saat ini pemerintahan di Indonesia menggunakan UUD 1945 sebagai pedoman dalam membuat sebuah peraturan-peraturan. Semua itu di laksanakan oleh penyelenggara negara yaitu lembaga tertinggi dan lembaga tinggi negara dan bersama-sama dengan segenap rakyat Indonesia di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia, peraturan-peraturan yang di buat oleh pemerintah itu bertujuan untuk melaksanakan pembangunan nasional.

Bagi penyelenggara Negara perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan rakyat dan publik sebagai penerima pelayanan publik, dan bagaimana seharusnya sikap perilakunya selaku penyelenggara negara. Perlunya aparatur pemerintahan yang profesional, memiliki kompetensi yang memadai, berdedikasi, bermatabat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan.

Keberhasilan pemerintahan di tandai dengan keberhasilan para penyelenggara negara, termasuk di dalamnya yaitu aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawab

pemerintah yang esensinya adalah penyelenggaraan fungsi pelayanan.

Perwujudan nyata dari sikap dari aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang telah di amanatkan oleh perundangan antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. oleh karena itu upaya meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan dan peluang aparatur negara dalam hal ini hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Berfokus orientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa, dan dapat mengembangkan potensi masyarakatnya supaya bisa bersaing dalam era globalisasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemerintahan, sehingga masyarakat pun merasa puas dalam menjalankan kegiatannya guna untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Peranan administrasi negara dalam mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat, menumbuhkan kemandirian, dan segala pengambilan kebijakan untuk menentukan strategi

pengelolaan pemerintahan. Berbagai masalah penyelenggaraan pemerintah yang muncul, salah satunya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi salah satu perhatian dan perlu untuk di analisis, serta di cari jalan keluarnya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang telah di tentukan dan berjalan dengan efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat dan nantinya akan tercipta kepuasan masyarakat.

Tugas pemerintah dalam rangka pembangunan nasional adalah untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin, dan maka dari itu pemerintah membuat suatu struktur di setiap daerah ataupun Provinsi seperti, Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan, RW, dan juga RT, struktur tersebut yang di buat untuk bisa lebih mengkondisikan untuk cepat dalam pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Pemerintah pusat membagi beberapa tugas-tugas yang sesuai untuk struktur tersebut, supaya tidak tumpang tindih terhadap tugas yang telah di bagi-bagi. Pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat sangatlah banyak seperti contoh dalam pembuatan dokumen-dokumen penting, dan juga

kenyamanan bertempat tinggal serta kelayakan bertempat tinggal, tetapi dalam hal ini sering kali masyarakat di buat kecewa atau rasa tidak puas terhadap pemerintah.

Organisasi yang menjadi sorotan yaitu adalah kantor kelurahan, lurah dan aparat-aparat pemerintah kelurahan mempunyai tugas dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini di tuntutan untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal, akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus di layani akan menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien dalam pelayanannya.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layani kelurahan. Kepentingan yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah di tetapkan.

Pembuatan dokumen-dokumen seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran ataupun surat pernyataan kematian , ataupun

dokumen-dokumen yang bersangkutan, pelayanannya dalam mengurus dokumen tersebut sering sekali terlalu lama, dan juga sering terjadi pungutan-pungutan liar yang seharusnya tidak ada ketentuannya, pungutan liar ini sudah menjamin suatu rahasia umum dimana pungutan liar ini selalu di pergunakan untuk mempercepat pelayanan dalam pembuatan dokumen-dokumen, dalam hal ini kesadaran para abdi negara pun belum ada di mana sesama masyarakat sosial yang berdasarkan pada pancasila dan undang-undang dasar 1945.

Dalam menyikapi pelaksanaan pembangunan yang begitu cepat sebagai organisasi atau aparatur negara yang paling dekat dengan masyarakat pihak kelurahan berusaha untuk melakukan perubahan terencana yang di lakukan secara sadar, memiliki pengetahuan, keterampilan, keahlian, mengutamakan orang banyak dan mempercepat pertumbuhan pembangunan di wilayahnya. Mengingat peranan pemerintah dalam usaha pembangunan, sangat di perlukan sekali adanya pengawasan atau pengendalian pembangunan yang efektif dan efisien guna menjaga agar pembangunan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan Dari uraian di atas,

penulis tertarik untuk mencermati fenomena tentang pelayanan publik yang terjadi di kelurahan. Kelurahan sebagai fasilitator atau aparatur yang dekat dengan masyarakatnya merupakan unsur pelaksana Pemerintah kelurahan yang menerima pelimpahan sebagian tugas-tugas Pemerintahan dari Lurah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kelurahan.

Perumusan Masalah

Permasalahan yang di ajukan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut: Bagaimana tingkat Efektivitas Pelayanan Publik pada kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat

Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kota Bambu Utara.
2. Apa saja Pelayanan Publik pada Kelurahan Kota Bambu Utara.
3. Bagaimana para pelaku pelayanan publik dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat.

Landasan Teori

Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa latin “ad + ministare” yang mempunyai pengertian dalam bahasa Indonesia: membantu, melayani dan memenuhi. Kata lain administrasi dalam bahasa Inggris administration yang diartikan sebagai “*to manage*” (mengelola) atau “*to direct*” (menggerakkan).

Dari uraian di atas maka administrasi itu mempunyai arti pengurusan atau pengelolaan. Tetapi dikalangan masyarakat Indonesia dikenal sebagai kegiatan tulis menulis, catat mencatat, pengetikan, pengarsipan dokumen dan lain sebagainya.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia hakikatnya suatu manajemen yang membahas atau mempelajari bagaimana memberdayakan SDM yang ada, maupun SDM yang akan direkrut pada suatu organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Manajemen SDM tersebut mulai dari perencanaan sampai pada pemutusan hubungan kerja dengan karyawan (SDM). Barthos (1990:1) mengemukakan definisi dari manajemen SDM yaitu: Manajemen Sumber Daya Manusia pada dasarnya

mencakup pada masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber-sumber daya manusia, baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri.

Pengertian Kinerja

kinerja juga dikenal dengan istilah karya, dimana pengertiannya yang dikemukakan oleh Cantika (2005:114): “Hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik ataupun material dan non fisik atau non material”.

Pengertian Efektivitas

Efektivitas yang berkaitan dengan kerja, dikemukakan oleh Siagian (1993:151) bahwa: Secara sederhana dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2008:204) memberikan pengertian pelayanan

adalah “kegiatan yang diarahkan secara khusus guna memenuhi kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan public menurut Undang-undang pelayanan publik adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian Efektivitas Pelayanan

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa: Efektivitas Pelayanan Publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian Motivasi

Motivasi selalu dikaitkan dengan hal-hal yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja. Motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti mendorong atau menggerakkan. Menurut French (1986) motivasi

didefinisikan: sebagai hasrat atau keinginan seseorang dalam meningkatkan upaya untuk mencapai target atau hasil. Motivasi juga dapat berarti rangsangan atau dorongan untuk membangkitkan semangat kerja kepada seseorang atau kelompok.

Fasilitas

Pengertian fasilitas menurut Irawan, (1997:124) adalah sebagai berikut: Fasilitas merupakan alat-alat bias sangat sederhana dan terdiri satu dua perangkat yang segera dapat disediakan (seperti kertas dan pensil). Fasilitas alat-alat biasa juga sangat beragam, kompleks, dan sukar untuk segera disediakan. Fasilitas dan alat-alat tersebut tidak hanya direncanakan akan tetapi harus sudah tersedia sebagai faktor pendukung program dan kegiatan bagi organisasi.

Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan metode ini untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu secara deskriptif seperti apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam usaha Efektivas Pelayanan

Publik Pada kantor kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat.

Penetapan Lokasi Penelitian

Tempat penelitian akan dilaksanakan kantor kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat. Adanya kendala dalam Efektivitas Pelayanan Publik di lokasi penelitian. Pertimbangan lain adalah fokus penelitian ini masih dalam kajian ilmu administrasi negara

Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah kajian tentang Implementasi Efektivitas Pelayanan Publik dalam perannya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemilihan topik ini di dasarkan pada pengamatan awal sehubungan adanya kendala dalam Efektivitas Pelayanan Publik di lokasi penelitian. Pertimbangan lain adalah fokus penelitian ini masih dalam kajian ilmu.

Pemilihan Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Kelurahan	1 orang
2.	Wakil Kepala Kelurahan	1 orang
3.	Sekretasis Kelurahan	1 orang
4.	Masyarakat	10 orang

Teknik Pengumpulan Data

Terhadap metode pengumpulan data ini, khusus Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat dijadikan sebagai lokus (tempat) yang ditempatkan pada proporsi yang lebih dari objek yang lain. Dengan demikian keberadaan kelurahan ini merupakan sebagian dari banyak unsur yang terlihat atau yang terkandung dari objek tersebut. Sehingga

pengumpulan data sebagian besar akan berlangsung pada Kelurahan.

Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka metode pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan Observasi, Wawancara dan Studi Dokumentasi.

Melalui Observasi penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian sedangkan Wawancara dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang penelitian dengan mengadakan tanya

jawab secara langsung kepada orang-orang yang ditetapkan menjadi sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan sumber informasi dilakukan secara purposive yaitu dipilih atas dasar sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu dan dipandang memiliki atau berhubungan dengan subjek dan objek penelitian. Selain itu penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur (Sugiyono, 2005:160). Wawancara tidak terstruktur ini untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam objek penelitian. Kemudian dengan studi dokumentasi penulis melakukan pencatatan dan pengambilan data-data yang ditemukan di lapangan.

Teknik Analisis Data

Sebagaimana dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan secara keseluruhan dan sistemik bersamaan dengan pengumpulan data berdasarkan satuan-satuan gejala yang diteliti. Mengutip pendapat Bogdan dan

Biklen (dalam Irawan, 1999:100) disebutkan bahwa: Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan di lapangan dan bahan-bahan yang anda dapatkan yang kesemuanya itu anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda (terhadap suatu fenomena) dan membantu anda untuk mempresentasikan penemuan anda kepada orang lain.

Pembahasan

Berdasarkan data yang di peroleh, Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kota Bambu Utara dapat di jelaskan sebagai berikut:

Aspek Produktivitas

Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Kota Bambu Utara sejauh ini sudah lebih baik di bandingkan dengan yang terdahulu contohnya bisa di lihat dari sarana dan prasarana yang sudah mendukung seperti komputer, *handkey*, suasana kantor yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan dan juga ada beberapa kegiatan-kegiatan untuk mendukung produktivitas tersebut, seperti yang di katakan oleh Kepala Lurah di Kota Bambu Utara

“Sarana juga sudah cukup, ya dalam pelayanan itu pun juga, eh mengerti

apapun, apapun yang diminta oleh masyarakat kita berikan dan sampai saat ini tidak ada kendala, semua bisa terselesaikan”.

pernyataan ini di dukung juga dari Wakil Lurah yang mengatakan,

“Sudah mendukung bahkan kita udah, udah infonya sudah semuanya, semuanya sudah mendukunglah warga pun sudah mengerti, ah biaya apa yang harus dia, eh apa pengen bikin apa gitu, surat apa juga sudah juga mengertilah secara kasar, kalou untuk pelayan publik di sini udah, udah berjalan gitu yah, dan banyak aktifitasnya kan kaya semacam apa warga gitu kan nyah minta eh ah apa pelayanan atau minta saran mmmm pelayanan buat apa skck atau bpjs semuanya kan tetap kita layani sesuai dengan pengantar gitu loh, surat-surat itu kan harus ada pengantar RT/RW, KK, KTP, atau apa pelayanan itu”, dan juga di dukung dari masyarakat seperti yang di sampaikan oleh haekal hafiz beliau mengatakan, “ lumayan mendukung, merawat memperhatikan layanan publik itu sendiri agar produktivitas semakin baik dan berjalan sebagai mana mestinya”, kesimpulannya dalam aspek produktivitas sarana dan prasarananya sudah mendukung dan kegiatan-kegiatannya pun sudah berjalan dengan baik dan lancar, namun walaupun sudah mendukung harus sering kali di perhatikan kembali atau di *review* apakah

ada sarana-dan prasarana yang sudah tidak di pakai atau apakah alat tersebut layak pakai, itu adalah *point* penting untuk menambah tingkat Efektivitas di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat dan juga kegiatan-kegiatannya berjalan dengan lancar dan efektif dan perlu juga di tambah supaya jalinan antara masyarakat dan Kelurahan bisa terjalin dengan kokoh dan melancarkan kegiatan Pelayanan Publik di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.

Aspek Kualitas Layanan

Pemberian pelayanan yang di lakukan oleh pegawai di nilai masih kurang seperti pernyataan yang di sampaikan oleh Ibu Yeni.S ketika di tanyakan apakah di dalam memberikan pelayanan sudah di lakukan dengan Sopan, Ramah dan Murah Senyum beliau mengatakan ”Kadang-kadang, kalau lagi enak pegawainya” dan juga di dukung oleh pernyataan dari Saiful Sahru “Kadang iya, kadang tidak tapi umumnya baik “ dan ada juga pernyataan dari Ibu Lemiyati yang mendukung pernyataan sebelumnya

” Tetapi juga ada yang belum” tetapi Sekretaris Kelurahan mempunyai pernyataan yang berbeda dari pernyataan sebelumnya. Beliau mengatakan “Iya udah, cara penyampainnya, cara berpakaianya, cara bicaranya, ya sopan ya? Itu aja sih” dan pernyataan Sekretaris

Lurah juga di dukung oleh pernyataan Wakil Lurah beliau mengatakan “iya, harus itu harus eh nomor satu kita warga datang ya kita harus sopan yah, sopan harus senyum, sopan santun, kan kita harus semua pun karyawan di sini kita didik dan kita arahkan seperti itu, sudah berjalan itu, bahkan sudah lama itu berjalan kalau untuk masalah sopan santunnya, ramah tamahnya, murah senyumnya, ehh terus kita udah arahkan sebelum ada pergantian kita sudah arahkan.

Kesimpulannya untuk Aspek Kualitas Layanan ini untuk dari segi kesopanan, keramahan, murah senyumnya masih kurang karena pernyataan dari beberapa warga yang menyatakan masih kurang puas dengan pelayanan tersebut, di karenakan pegawai masih belum bisa melihat dan tidak mengerti tentang tugas mereka sebagai pelayan publik, dan harus sering di adakan pelatihan dan arahan bagi pegawai.

Aspek Responsivitas

Daya Tanggap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat yang masuk bisa di katakana sudah cukup baik seperti yang di katakana oleh Ismed. K

“Untuk respon pegawai menanggapi keluhan masyarakat sudah cukup baik dengan catatan harus ada laporan dari masyarakatnya terlebih dahulu” dan

pernyataan ini di atas di dukung juga oleh pernyataan dari Saiful Sahru yang mengatakan “responnya baik tapi prosesnya agak lama” dan dari pihak Keluarahan pun menyatakan hal yang sama seperti apa yang di katakan oleh Kepala Lurah “tergantung, keluhan masyarakat selama ini masih kita bisa atasi, ya mungkin ada beberapa,bekas masalah lain tetapi hal-hal permasalahannya,permasalahan yang belum terselesaikan,karena memang me....ngikat segi permasalahannya, kalo dalam segi pelayanan sampai saat ini tidak ada permasalahannya” tetapi Kepala Lurah juga menjelaskan tentang hal-hal yang belum bisa di selesaikan karena permasalahan yang masuk menyangkut tentang sengketa lahan dan beliau mengatakan “yang ada masalah adalah masalah-masalah contohnya yang sekarang masih kita hadapi adalah masalah masjid, yah masjid jihadus shodiqin itu bermasalah juga sampai ke bahkan kemana-mana, ke ketua KAM, ke segala macem, karena masalah yang sudah berpuluh tahun yang belum selesai karena statusnya, tapi ada sebuah masjid berikut halamannya yang di gugat yang mengaku mengatas namakan ahli waris nah itu,sementara melihat situasi bangunan mesjid pun sejak tahun 80an berdiri, atas dasar apa lima ahli waris menggugat itu kita liat surat yang dituju adalah surat

darat, sehingga nah sementara kalo kita memperhatikan kita turutkan adalah tanah negara, mesjid selama ibadah berdiri sejak tahun 80an sampai saat ini masih di pake, nah ,di telusurin hasil dari komuniaksi para sesepuh yang ada di Kota Bambu Utara yang mengetahui sejarah itu, bahwa berdirinya mesjid itu atas dasar lahan milik eh sentiong atau di sebut tanah kuburan “sentiong” saat itu, sehingga sampai saat ini kami selaku lurah tidak bisa memberikan pelayanan gugatan dari yang mengatas namakan ahli waris, karena dasar-dasarnya kami perhatikan, saya anggap belum bisa ehh kuat secara hukum,nah gitu mungkin ini masalah yang sudah berpuluh-puluh tahun”, masalah yang di sampaikan Kepala Lurah ini tidak bisa di selesaikan sampai sekarang ini di karenakan bukti-bukti dari penggugat tidak kuat. Kesimpulannya untuk aspek responsivitas respon dari Kelurahan sudah cukup baik sesuai dengan tanggapan-tanggapan yang ada di atas, dan harus juga di berikan arahan lagi kepada pegawai supaya lebih baik menghadapi masyarakat yang mempunyai masalah yang berat seperti pernyataan di atas, dan dari pihak Kelurahan pun harus memberi pengertian atau informasi

Aspek Responsibilitas

Tingkat pelayanan yang di lakukan pegawai sudah sesuai

dengan standar pelayanan di Kelurahan dan itu di benarkan karena ada beberapa pernyataan yang mendukung seperti pendapat dari Ratih Soedayanti beliau mengatakan “ sudah cukup sih pak” dan juga pernyataan dari Rojak beliau mengatakan “tingkat pelayanannya sudah sesuai dengan standar Kelurahan ya pak, karena mereka harus melayani warganya” dan juga pernyataan dari Nurficky Aditias“ sudah sesuai pak kalo di lihat dari standar Kelurahan, soalnya ya lebih baik dari dulu, cuma itu pak para pegawainya kurang apa sih tuh?kompeten yah dalam menangani masyarakatnya”, dan pernyataan dari Khaerudin Yusuf “nah itu dia bang, sesuai sih sesuai tapi itu dia bang, apa yah?kita sih rasanya masih ada yang kurang gitu”, tetapi ada pun pernyataan yang tidak sesuai dengan pernyataan di atas seperti pernyataan dari Ibu Lemiyati yang menyatakan “ belum,karena pelayanan pada masyarakat masih belum memuaskan” dan juga pernyataan dari Ibu Yeni. S beliau mengatakan “Pelayanan semauanya” tetapi juga dari pihak Kelurahan angkat bicara dan menyatakan seperti yang di katakan oleh Sekretaris Kelurahan “ya sudah sesuai, ya kita serahkan pelayanan masyarakat kepada RT/RW baru kita, pelayanan apapun ya semua harus ada pengantar RT/RW,kelakuan baik, keterangan miskin,

tugas dan

KJS, KJP, semuanya harus ada pengantar RT/RW baru kita, karena dia yang punya wilayah di RT yang mengetahui, dan Kepala Lurah menyatakan, “ya SOP tetep jelas untuk meningkatkan yang baku, kita pakai SOP” Kesimpulan dari aspek responsibilitas adalah pelayanan yang di lakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan di Kelurahan hanya saja perlu sedikit di perbaiki dan memberikan pengertian kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti, karena masih ada masyarakat yang belum mengerti dan itu semua bisa menyebabkan masyarakat menjadi tidak percaya ataupun malas ke Kelurahan di karenakan mereka tidak mengerti sistim kerja di Kelurahan dan beberapa pegawai pun kadang lalai dalam tugasnya, walaupun di nilai sudah baik segala kekurangan ataupun kelemahan harus di tinjau ulang dan di perbaiki

1. Aspek Akuntabilitas

Tanggung jawab pelayanan yang di lakukan pegawai di lihat dari orientasinya sudah ada tanggung jawab yang di berikan, dan tanggung jawab yang di berikan sesuai dengan permasalahan yang di keluhkan oleh masyarakat, seperti yang di nyatakan oleh Ismed.K “ ada tanggung jawab, contoh: ketika pembuatan KTP baru/perpanjang pegawai melakukan tugasnya tepat waktu”, dan juga di dukung oleh pernyataan dari Saiful Sahru “ ada, melaksanakan sesuai permintaan dari

masyarakat tapi kadang-kadang dengan proses waktu yang belum maksimal”, dan juga di dukung oleh pernyataan dari Ibu Lemiyati beliau mengatakan “ ada, seperti kepengurusan KTP “, dan juga di dukung oleh pernyataan dari Haekal Hafiz yang mengatakan “ ada tanggung jawab seperti melayani warga masyarakat yang memerlukan kepentingan dari pihak para pegawai ” tetapi lain halnya yang di sampaikan oleh Ratih Soedayanti yang menyatakan “ kurang ada tanggung jawab pak, kemarin aja saya urus masalah surat kematian laki saya lama banget, udah gitu di suruh bolak-balik lagi padahal cuma surat kematian pak”, dan juga Nurficky Aditias yang mengatakan “ tanggung jawabnya paling Cuma di kasih pengertian-pengertian itu aja pak, ga ada tanggung jawab nyata gitu pak”, dan dari Aspek Akuntabilitas dan pernyataan di atas kita bisa mengambil kesimpulan bahwa tanggung jawab yang di berikan sudah ada dan baik, tetapi harus lebih di maksimalkan dengan artian harus lebih di perhatikan lagi permintaan masyarakat yang masuk supaya masing-masing masyarakat bisa merasakan tanggung jawab yang di harapkan, karena jika di lihat dari tanggapan masyarakat di atas mereka bertanggapan sudah bagus tetapi harus ada sedikit perbaikan dalam pelayanannya.

Kesimpulan

Pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, tetapi harus dilihat juga indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas berdasarkan teori dari Agus Dwiyanto (2002:49) yaitu:

Aspek Produktivitas

Di lihat dari Aspek Produktivitas terhadap Sarana dan Prasarana di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta barat sudah mendukung seperti komputer, *handkey*, dan suasana Kantor yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Jadi dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat sudah baik. dalam aspek produktivitas sarana dan prasarannya sudah mendukung dan kegiatan-kegiatannya pun sudah berjalan dengan baik dan lancar, namun walaupun sudah mendukung harus sering kali di perhatikan kembali atau di *review* apakah ada sarana-dan prasarana yang sudah tidak di pakai atau apakah alat tersebut layak pakai, itu adalah *point* penting untuk menambah tingkat Efektivitas di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat dan juga kegiatan-kegiatannya

berjalan dengan lancar dan efektif dan perlu juga di tambah supaya jalinan antara masyarakat dan Kelurahan bisa terjalin dengan kokoh dan melancarkan kegiatan Pelayanan Publik di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.

Aspek Kualitas Layanan

Di lihat dari aspek Kualitas Layanan terhadap Kesopanan, Ramah-tamah, Murah Senyum masih kurang baik, karena masyarakat belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang maksimal dari pegawai di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, pegawai pun di rasa belum mengerti tentang tugasnya sebagai pelaksana kegiatan pelayanan publik.

Aspek Responsivitas

Di lihat dari Aspek Responsivitas terhadap daya tanggap pegawai dalam merespon keluhan di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat di nilai sudah cukup baik di lihat dari kepuasan masyarakat yang di rasakan ketika masyarakat itu memberikan keluhan dan ada tanggapan baik plangsung dari pegawai Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.

1. Aspek Responsibilitas

Di lihat dari aspek Responsibilitas terhadap standar pelayanan Kelurahan

Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat sudah sesuai dan berjalan dengan baik di nilai dari kepuasan masyarakat yang datang.

2. Aspek Akuntabilitas

Di lihat dari Aspek Akuntabilitas terhadap Tanggung Jawab Pegawai Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat pada masyarakatnya sudah ada dan baik, itu semua telah di rasakan oleh masyarakat yang ada di Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, pegawai pun sudah baik dalam memberikan tanggung Jawab kepada masyarakat. Jadi secara keseluruhan tingkat Efektivitas Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat di nilai sudah baik dan itu pun sudah bisa di lihat dari beberapa pernyataan-pernyataan yang ada di atas, hanya saja harus lebih sering di perhatikan dan lebih sering di tinjau ulang untuk bisa melancarkan kegiatan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta barat.

DAFTAR PUSTAKA

Barthos, Basir. 1990 *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Bumi Aksara

Devrye, Catherine (1997) *Good Service is Good Business*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Dwiyanto, Agus dkk (2002). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.

Guritno, Bambang dan Waridin (2005), *Pengaruh Presepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*, JBRI Vol. 1

Handyaningrat, Soewarno (1996), *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Toko Gunung Agung

Hidayat, AP, Saqina (1986), *Mengukur Produktifitas Manusia Indonesia*. Jakarta: LP3ES Prisma No. 11

Irawan, Prasetyo (2006), *Analisis Kinerja*, Jakarta: STIA-Lan Press

Kridawati, Dr. Sadhana (2010), M.S, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang: CV. Citrab Malang

Moenir, H.A.S (2008) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Januari (2009) *Manajemen Sumber Manusia Untuk Perusahaan* (Edisi kedua) Jakarta Raja Grafindo.

Siagian, p. sondang (1992:56) *kerangka dasar ilmu administrasi*, Jakarta: PT. Rhineka Cipta.

Soedjono, Soekanto, WJS (1983), *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Bumi Cipta.

Soetopo.et.al. (1999), *Pelayanan Prima*, Jakarta: STIA-LAN