
Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Talete I Kecamatan Tomohon Tengah

Brandon Mamuja¹
Agustinus B Pati²
Welly Waworundeng³

Email Korespondensi: brandonmamuja@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Pemerintah Kelurahan Talete I dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Lurah, perangkat kelurahan, tokoh masyarakat, serta masyarakat Kelurahan Talete I yang dianggap mengetahui dan memahami kondisi pelayanan publik yang berlangsung. Analisis penelitian mengacu pada teori kinerja organisasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kelurahan Talete I dalam meningkatkan pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik. Dari aspek produktivitas, aparat kelurahan telah berupaya melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meskipun masih terdapat kendala yang menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara cepat dan efektif. Dari aspek kualitas layanan, masyarakat menilai bahwa aparat kelurahan memiliki sikap yang ramah, sopan, dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian administrasi, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, dan kemampuan aparat dalam mengoperasikan teknologi informasi. Pada aspek responsibilitas, pemerintah kelurahan telah menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Sementara itu, pada aspek akuntabilitas, pemerintah kelurahan telah berupaya menjalankan pelayanan secara terbuka dan bertanggung jawab, meskipun masih diperlukan peningkatan pengawasan, disiplin kerja aparat, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Produktivitas, Akuntabilitas, Responsibilitas

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Politik FISIP-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Politik FISIP-Unsrat

Pendahuluan

Peraturan terkait kelurahan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tentang Kecamatan yang Dimana kelurahan merupakan bagian dari wilayah Kecamatan sebagai perangkat kecamatan. Kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah.

Dalam pasal 25 Peraturan pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan tugas lurah meliputi: a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan; b. pelaksanaan pemberdayaan masyarakat; c. pelaksanaan pelayanan masyarakat; d. pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum; e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terkait Kelurahan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan yang kemudian dapat mengacu pada Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2018 tentang Kecamatan, Dimana disebutkan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. (2) Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada

Bupati/Walikota melalui Camat dan Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.

Kota Tomohon sendiri terdapat peraturan terkait kedudukan kelurahan dan kecamatan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tomohon nomor 5 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kota Tomohon Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tomohon. Perda tersebut memperkuat kedudukan Kelurahan dibawah Kecamatan dengan struktur organisasi yang jelas.

Dari fakta diatas, Pemerintah kelurahan sebagai abdi masyarakat seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa dengan memperhatikan serta menerapkan prinsip pelayanan publik secara jelas berdasarkan tanggung jawab, kepastian waktu serta kompetensi petugas pemberi layanan yang sesuai dengan keahlian dan pengetahuan yang ada. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, aparatur pemerintah harus memiliki standar pelayanan yang dapat dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Kelurahan Talete I merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon yang juga menyelenggarakan pelayanan public dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi, pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan berupa, berbagai macam seperti :

-Surat-Surat Keterangan

- Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga,
- Pengantar Pembuatan akte
- pengukuran tanah serta
- pelayanan lainnya yang dilimpahkan pemerintah kecamatan dan pemerintah Kota Tomohon untuk masyarakat.

Dari fakta tersebut terlihat bahwa kelurahan merupakan SKPD yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Namun berdasarkan pengamatan sementara peneliti dilapangan terkait kinerja pemerintah kelurahan dapat dikatakan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan seperti keluhan masyarakat terkait pelayanan yang masih memakan waktu yang lama, kantor kelurahan yang sering kosong pada jam kerja, tidak lengkapnya sarana pendukung seperti print dan komputer yang sering bermasalah sehingga menghambat penerbitan surat menyurat dan juga masih terdapat praktek 'membayar' aparat untuk mempercepat penyelesaian pelayanan.

Selain itu beberapa permasalahan yang peneliti dapatkan dilapangan khususnya permasalahan pelayanan publik di tingkat kelurahan Talete I yang berpusat pada keterbatasan sumber daya manusia (SDM), sistem birokrasi yang kaku, dan minimnya sarana pendukung. Kelurahan, sebagai garda terdepan pemerintahan, sering kali menghadapi kendala dalam kecepatan dan ketepatan layanan administrasi bagi masyarakat.

Berikut adalah beberapa permasalahan utama pelayanan publik di kelurahan Talete I:

Rendahnya Kualitas SDM: Banyak petugas kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi

(gaptek) dan memiliki disiplin kerja yang rendah.

Prosedur yang Berbelit-belit: Sistem pelayanan sering kali masih bersifat birokratis, kurang transparan, dan memakan waktu lama (tidak responsif).

Kurangnya Sarana dan Prasarana: Keterbatasan fasilitas kantor, seperti komputer yang lambat, jaringan internet yang tidak stabil, serta ruang tunggu yang kurang nyaman.

Ketidakpastian Waktu dan Biaya: Meskipun layanan seperti pembuatan KTP atau KK seharusnya gratis, terkadang masih ditemukan praktik pungutan liar atau ketidakpastian kapan dokumen selesai diproses.

Kurangnya Inovasi dan Digitalisasi: Belum semua kelurahan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara optimal, sehingga pengurusan dokumen masih banyak dilakukan secara manual.

Minimnya Saluran Pengaduan: Kurangnya media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran secara efektif, sehingga aspirasi warga sering kali tidak tersampaikan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dalam Penelitian ini, dilaksanakan di Kelurahan Talete I Kecamatan Tomohon Tengah.

Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) pemerintah di kelurahan Talete I kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan, melalui indikator Kinerja sesuai konsep Agus Dwiyanto (2006:50) :

1.Responsibilitas

2. Konstansibilitas
3. Produktivitas
4. Kualitas Layanan
5. Akuntabilitas

Dari 5 indikator tersebut, peneliti hanya menggunakan 4 indikator yang berkaitan dengan penelitian lapangan.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Analisis data penelitian merupakan langkah yang sangat kritis dalam melakukan penelitian yang bersifat ilmiah, karena dari analisis data inilah akan didapatkan arti makna dalam memecahkan masalah-masalah yang diteliti. Data yang terkumpul selama peneliti melakukan penelitian, akan diklarifikasi, dianalisis dan diinterpretasikan secara mendetail, teliti, dan cermat mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan informasi lainnya untuk mengikatkan pemahaman penelitian

Pembahasan

1. Produktifitas kerja

Produktivitas merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (output) dengan masukan (input). Menurut Herjanto, produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu industri atau UKM dalam menghasilkan barang atau jasa. Sehingga semakin tinggi

perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan. Ukuran-ukuran produktivitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar, misalnya: indeks produktivitas buruh, produktivitas biaya langsung, produktivitas biaya total, produktivitas energi, produktivitas bahan mentah, dan lain-lain.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dalam penelitian Untuk melihat Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja.

a. Sikap mental aparat Kelurahan

Produktivitas mempunyai pengertiannya lebih luas dari ilmu pengetahuan, teknologi dan teknik manajemen, yaitu sebagai suatu filosofi dan sikap mental yang timbul dari motivasi yang kuat dari masyarakat, yang secara terus menerus berusaha meningkatkan kualitas kehidupan. Dari maksud tersebut, peneliti meneliti sikap mental dari aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Menurut Bapak D.T, salah satu tokoh masyarakat mengungkapkan bahwa "*aparat pemerintah kelurahan Talete I, pada umumnya adalah pegawai yang*

telah lama bekerja di kecamatan Tomohon Tengah, dan kemudian ditempatkan di Kelurahan-kelurahan, selama yang kami tahu bahwa sikap dan mental dari aparat sudah teruji karena mereka bukan pegawai baru bekerja dalam pelayanan masyarakat". Hal senada juga di ungkapkan Ibu. L.M, salah seorang warga mengatakan bahwa:

" selama saya mengunjungi kantor kelurahan Talete I, saya merasa sikap aparat Kelurahan menunjukkan keramahan pada warga ini terbukti dari pelayanan yang di berikan,".

Sikap mental yang baik dari aparat pelayan public dapat menciptakan sebuah Profesionalisme yang kemudian ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala sisi sesuai dengan porsi objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relative singkat. Hal itu dipertegas kembali oleh Thoha bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian

b. Kemampuan Aparat

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain

mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Gibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat menurut Soetopo (2009) adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Dari pengertian diatas terlihat bahwa sebuah pelayanan yang berkualitas juga ditentukan dengan kemampuan aparat yang berkualitas. Untuk itu peneliti menanyakan kepada informan mengenai kemampuan aparat dalam pelayanan public.

Ibu. G.P, salah satu warga mengungkapkan bahwa :

" sejauh yang saya tahu kemampuan aparat kelurahan Talete I dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik pada umumnya sama, akan

tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan mengenai standar prosedur kepada warga kurang meyakinkan, kemungkinan hal disebabkan kemampuan aparat berbeda-beda satu sama lain”.

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu. V.W, salah seorang warga yang mengungkapkan bahwa :

“kemampuan satu orang dengan yang tentulah berbeda-beda apabila dilihat secara personal, namun apabila dilihat dari organisasi, kemampuan pelayanan aparat kelurahan Talete I sudah baik, namun perlu adanya peningkatan kualitas aparat dalam bidang kemampuan komputern, berbahasa, penguasaan SOP dan lain sebagainya yang membantu pelayanan”.

Dari hasil wawancara tersebut di Kelurahan Talete I dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan sikap aparat dapat menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

2. Akuntabilitas dan Responsibilitas dalam Pelayanan Publik

Akuntabilitas terkait dengan kinerja pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam

mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik. Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Melalui penyusunan laporan pertanggungjawaban tersebut, maka dapat diketahui seberapa baik kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintahan, mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparatur pemerintahan semakin kuat terlebih lagi sejak diberlakukannya otonomi daerah. Untuk itu pendayagunaan kinerja pegawai harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik.

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, para pejabat atau pelayan publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh-sungguh agar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat menjalankan dan mempertanggungjawabkannya secara benar sesuai dengan

prosedur yang telah ditetapkan.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayanan publik yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini otomatis menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat. Karena itulah dengan dibuatnya suatu sistem yang baik, diharapkan kinerja pegawai dapat berjalan secara optimal sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan baik. Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, pegawai dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu kecamatan memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah

Dalam penelitian ini peneliti persepsi tentang akuntabilitas dan responsivitas dimana kedua-duanya menyangkut tanggung jawab dari aparat, dari atasan kepada bawahan baik internal maupun eksternal, mengingat ruang lingkup penelitian ini yang kecil dan jumlah aparat yang sedikit.

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kelurahan Talete I adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kelurahan Talete I yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggung jawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi Pemerintahan pada tingkat Kelurahan melakukan dan

diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh Kelurahan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan / kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kelurahan telah melaksanakan pertanggungjawaban sesuai dengan prosedur atau sesuai dengan aturan yang ada yang diperintahkan oleh atasan dan undang-undang.

3. Kualitas Layanan

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Di kelurahan Talete I Kecamatan Tomohon Tengah, dari hasil penelitian, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan memang belum memenuhi syarat, hal ini disebabkan keterbatasan sumberdaya manusia dan sarana pendukung, hal ini membuat pelayanan menjadi agak pelan serta kantor kelurahan yang perlu diperbaiki, dimana kantor kelurahan sendiri masih kurang memadai, hal ini membuat tingkat kenyamanan berkurang.

Hal ini seperti yang diutarakan oleh seorang masyarakat Bapak B.R beliau mengatakan :

“Pelayanan public oleh aparat kelurahan Talete I saya nilai sudah cukup baik, walaupun keterbatasan sumberdaya manusia dan anggaran, tetapi mereka tetap berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hal senada dikatakan oleh Ibu. L.M mengenai kualitas pelayanan, beliau mengatakan :

“Sudah baik...menurut saya pelayanannya sudah bagus, walaupun tidak harus selalu sempurna tapi saya sebagai masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*costumer driven government*). dengan ciri-ciri berikut :

- 1) Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat;
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu;
- 4) Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil

(*outcomes*) yang sesuai dengan input yang digunakan;

- 5) Lebih mengutamakan keinginan masyarakat;
- 6) Dalam hal tertentu, Pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan;
- 7) Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan;
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan;
- 9) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Talete I belum sesuai dengan yang dikatakan oleh teori, namun secara umum mereka mampu mengambil hati masyarakat sehingga mereka berkesimpulan pelayanannya sudah baik.

4. Responsivitas (Daya Tanggap)

Daya Tanggap, adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi keigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan pelanggan keluhan pelanggan. Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan akan mempermudah konsumen dalam menikmati produk jasa dan meningkatkan kepuasan konsumen dalam menikmati produk jasa tersebut.

Daya tanggap (*responsiveness*) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas

menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan".

Sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan mengenai daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah, menunjukkan aparat cukup tanggap dalam meresponi para pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan masyarakat. Menurut Bapak M.P seorang masyarakat yang mengurus keperluan surat menyurat di Kelurahan Talete I mengatakan:

Kesimpulan

1. Untuk melihat Produktifitas Kerja aparat Kelurahan Talete I, menggunakan beberapa indikator yaitu :

Responsifitas, Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta ketrampilan. Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Talete I dapat dikatakan baik.

2. Dari kualitas yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah kelurahan Talete I, Meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Talete I belum sesuai dengan yang dikatakan oleh teori, namun secara umum mereka mampu mengambil hati masyarakat sehingga mereka berkesimpulan pelayanannya sudah baik.

3. Akuntabilitas yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Talete I, ditunjukkan dengan adanya laporan (LAKIP) serta laporan kepada masyarakat yang disampaikan

dalam beberapa kesempatan seperti acara undangan, dan laporan secara langsung kepada masyarakat yang ingin mengetahui kinerja aparat kelurahan Talete I.

4. Untuk Daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para aparat sangat responsif dalam melayani masyarakat..

Saran

1. Peningkatan kemampuan aparat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sangatlah penting terutama dalam menjalankan peralatan computer dan printer, serta kemampuan melayani masyarakat untuk itu perlu juga adanya pemberian reward and punishment dari pimpinan yakni dari pihak kelurahan bahkan kecamatan.

2. Penambahan sumberdaya aparat kelurahan sangat penting dilakukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan, dengan kuantitas kerja yang dimiliki oleh kelurahan sudah seharusnya diimbangi dengan kuantitas sumberdaya manusia. Pemerintah Kota melalui pemerintah kecamatan dapat mengusulkan penambahan aparat di kantor kelurahan Talete I.

3. Perlunya perbaikan prasarana kantor kelurahan mengingat usia bangunan kantor kelurahan sudah cukup lama agar supaya ruangan yang luas dapat dimaksimalkan oleh pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perlu ditambah sarana lainnya seperti computer, laptop.

4. Perlunya konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama daya tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan

begitu, masyarakat merasa dihargai dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, dkk, 2002. Reformasi birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, pusat studi kependudukan, singapure, dan kebijakan UGM.
- Ahmadi, Abu dan Cholid Narbuka. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1991). Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Terjemahan). Erlangga.
- Hadari, Nawawi. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Kompetitif. Yogyakarta. Gadjra Mada University Pres.
- Kahar Haerah, 2014, "Pengantar Ilmu Pemerintahan." Repository,. Universitas Muhammadiyah Jember. Page 4. 147 <http://repository.unmuhjember.ac.id/9490/>
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta
- Lexie, 2005, Reformasi dan reformasi pegawai, CV Indra Prahasta, bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi. 2010. Manajemen pelayanan publik. Jakarta : penerbit Erlangga
- Moenir, A.S, 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi. Askara.
- Pasalong, H. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Askara
- Simanjuntak, P.J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Soetopo, Helyantini. 2009. Pintar Memakai Alat Bantu Ajar. Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.