

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era reformasi, birokrasi dituntut untuk mengubah sikap dan berperilaku, hal itu sebagai landasan untuk melayani masyarakat dengan baik. Perubahan sosial yang terjadi berlangsung cepat (revolusi), atau cepat kemajuan lambat (evolusi), hal tersebut sebagai bentuk tuntutan pada organisasi birokrasi untuk dapat menyesuaikan pada perubahan yang dimaksud, penyebabnya perubahan selalu mengandung unsur revolusi. Dalam konteks Negara, manusia tidak bisa lepas dari pengaruh birokrasi, birokrasi menyediakan layanan yang mencakup seluruh siklus hidup. Salah satu tugas birokrasi pemerintah menyediakan layanan. Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tugas birokrasi pada saat melayani dikelompokkan menjadi, antara lain: (1) kelompok pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti KTP, sertifikat tanah, paspor, BPKP, dan sebagainya. (2) kelompok pelayanan, yaitu pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Didalam Peraturan Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan dipasal 3, kelurahan adalah perangkat kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang lurah yang berada dibawah bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui

camat. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat Aparatur Negara (ASN). Lurah juga memiliki tugas pokok melaksanakan pemerintahan, pembangunan Dan masyarakat, pada beberapa rincian tugas diatas terlihat jelas bahwa mereka diamanatkan untuk memberikan pelayanan. Kepada komunitas, serta perangkat didalamnya. Mengingat lurah beserta perangkatnya berasal dari ASN bukan diambil dari masyarakat biasa, maka perangkat kelurahan harus bekerja dengan mandiri, profesional terarah dan terstruktur dalam melaksanakan pelayanan publik di kelurahan tersebut, mengingat ASN dipilih sesuai penjurangan yang ada dan telah melalui tahapan sebagaimana yang dimaksud.

Sementara jika ditinjau sistem pemerintahan indonesia, Kelurahan adalah ujung tombak sebuah keberhasilan pemerintah daerah tentunya akan bertatap langsung dengan publik (masyarakat luas). Gambar birokrasi pemerintah secara keseluruhan sebagai badan layanan publik, diperlukan untuk meningkatkan dan terus melakukan reformasi mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi untuk meningkatkan citra, kinerja dan kinerja instansi pemerintah kearah profesionalisme dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu ada arah dan pandangan yang seragam untuk semua tingkatan karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas, baik manajerial maupun operasional diseluruh wilayah tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terintegrasi. Melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dalam permasalahan terkait kondisi

pelayanan relatif kurang memuaskan. Ini terkait dengan pro dan kontra sumber daya aparatur pemerintah yang profesional memberikan pelayanan.

Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentunya akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas yang langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan yang melakukan pelayanan tersebut. Hal itu pula, dapat meningkatkan progres dan menjadi acuan pemerintahan dimasa yang akan datang.

Untuk pengendalian diri, aparat yang ada dapat dibilang mampu menahan diri melalui sikap sabar dan berusaha memberikan penjelasan yang lebih baik pada masyarakat kepada pegawai kantor kelurahan, sebagian besar informan memberikan teguran atau sanksi pengaduan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli tentang tingkatan kerja pegawai yang memberikan pelayanan agar lebih profesional..

Demikian kemampuan, harusnya aparatur pemerintahan harus mampu melaksanakan pelayanan yang meliputi ketelitian, kegigihan, keuletan dan soft skill aparatut pada proses pelayanan administrasi dibutuhkan aparat pemerintah kelurahan sebagai pemberi pelayanan yang telah dijamin keramahannya. Untuk dapat memberikan pelayanan dalam proses pengurusan segala bentuk administrasi, semisalkan surat rekomendasi kartu keluarga dan empati, diharapkan sikap tegas petugas sangat diharapkan guna untuk dapat mengontrol dan menjalankan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya.

Seperti dijelaskan Bapak Mulyadi Mopangga selaku kepala seksi pemerintahan, dalam hal pelayanan yang dilakukan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo adanya pandemi virus corona yang sedang melanda negara saat ini memberi pengaruh yang sangat besar terhadap interaksi pemerintah, khususnya dalam tingkat pemerintahan di kelurahan dengan masyarakat, seperti yang disampaikan Bapak Mulyadi bahwa pandemi ini mulai melemahkan pelayanan di kelurahan semenjak awal bulan maret s/d juni. Sehingga banyak kewajiban yang seharusnya sudah bisa di selesaikan dalam beberapa minggu tertunda hingga berbulan-bulan dan menyebabkan menumpuknya permasalahan yang harus di selesaikan oleh pihak kelurahan. Namun di awal bulan juli mulai di terapkannya new normal pihak kelurahan mendapat lebih banyak tugas yang harus disampaikan kepada masyarakat berkaitan dengan protokol kesehatan dan hal-hal diharuskan dan tidak diharuskan pada masyarakat.

Pada penjelasan ini saya menyimpulkan bahwa birokrasi dalam pemerintahan talumolo memiliki kelemahan dalam penyelesaian yang berkaitan pemahaman setiap jabatan memiliki wilayah kompetensinya sendiri dan para pejabat sebagai subjek untuk mengontrol permasalahan yang berkaitan erat dengan masyarakat secara langsung. kurangnya pemahaman pihak kelurahan terhadap apa yang menjadi bagian yang harus diselesaikan oleh pihak kelurahan dan apa yang tidak menjadi kewajiban. Seperti pendapat Prof. Dr. Notonegoro dalam Buku Herduwanto, Heri (2010:30) berpendapat bahwa “hak merupakan kekuatan untuk menerima atau melakukan sesuatu yang harus diterima atau

dilakukan oleh pihak tertentu sendiri dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain yang pada prinsipnya dapat ditegakkan oleh mereka. Sedangkan kewajiban kewajiban merupakan beban untuk memberi sesuatu yang seharusnya diperbolehkan atau diberikan hanya oleh pihak tertentu atau tidak oleh pihak lain yang pada prinsipnya dapat digugat secara paksa oleh pihak yang bersangkutan”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penelitian tentang “Birokrasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah adalah, “Bagaimana Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya, Kota Gorontalo”.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Peneliti

### 1. Maksud penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini untuk mengkaji tentang Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya, Kota Gorontalo.

### 2. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Birokrasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pemerintahan sebagai sumber bacaan atau referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris kepada pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah ini dan menambah sumber literatur yang ada.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pemerintah dan khususnya pihak terkait yaitu Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya, Kota Gorontalo
- b. Selain itu, karya ilmiah ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu yang diperoleh peneliti selama menempuh program pendidikan di program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Definisi Birokrasi

Birokrasi (*biureaucratie*) dalam bahasa Prancis menjadi sebuah tren baru, dan diartikan dalam berbagai bahasa sehingga menjadi sebuah istilah politik internasional, contohnya menjadi *Burokratie* dalam bahasa Jerman, *Burocrazia* dalam bahasa Italia, dan *Birokrasi* bahasa Inggris. Kemudian timbul berbagai turunan Birokrasi atau Birokratisasi. Dalam bahasa Prancis Birokrasi merupakan kekuasaan/pengaruh dari seorang pemimpin atau staf pemerintahan. Dalam kamus Jerman Birokrasi adalah sebuah kekuasaan atau wewenang yang terdiri dari beberapa departemen dan cabang lembaga pemerintahan yang mencoba merebut dari warganya untuk mereka sendiri. Dalam bahasa Italia kata ini berarti kekuasaan yang resmi didalam pemerintahan “(Albrow, 2005: 3-4)”. Menurut Sedarmayanti (2009: 67), Birokrasi adalah sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pada tipe ideal birokrasi (*ideal type of bureaucracy*), Max Weber menyatakan beberapa karakteristik birokrasi. (1), birokrasi akan selalu mencerminkan hierarki yang terdefinisi dengan baik. Hierarki ini antara lain mencerminkan tingkatan kewenangan yang berimplikasi pada proses berlangsungnya atasan dan bawahan. (2), birokrasi juga ditandai dengan adanya sistem aturan yang menegaskan hak dan kewajiban masing-masing pemegang

jabatan tersebut. (3), birokrasi juga selalu menampilkan sistem prosedur yang bertujuan untuk memberikan kejelasan bagaimana suatu pekerjaan diselesaikan, berupa tahapan penyelesaian dan keterkaitan antar kegiatan. (4), dalam upaya agar diskriminasi tidak terjadi, birokrasi juga mendorong terbangunnya hubungan yang impersonal. Hubungan antara orang-orang dan antar tugas adalah yang obyektif, rasional-rasional. Birokrasi menghindari hubungan apapun, baik yang berdasarkan pada sistem perusak berdasarkan nepotisme. (5), birokrasi juga mensyaratkan pemilihan dan promosi personel dilakukan atas dasar pertimbangan kompetensi.

Menurut pandangan Weber ada 8 (delapan) proposi tentang penyusunan sistem otoritas legal, yaitu:

- a. Tugas resmi diatur berdasarkan aturan yang berkelanjutan
- b. Tugas-tugas tersebut dibagi dalam beberapa bidang sesuai dengan fungsinya yang masing-masing dilengkapi dengan persyaratan kewenangan dan sanksi
- c. jabatan tersebut diatur secara hierarkis yang disertai dengan rincian hak atas pengendalian dan pengaduan.
- d. Aturan yang sesuai dengan pekerjaan diarahkan baik secara teknis maupun legal
- e. Anggota sebagai sumber daya organisasi berbeda dengan anggota sebagai individu pribadi.
- f. Seorang pemegang jabatan tidak sama dengan posisinya.



- g. Administrasi didasarkan pada dokumen tertulis dan ini cenderung menjadi kantor (biro) di pusat organisasi modern.
- h. Sistem otoritas legal dapat mengambil banyak bentuk, tetapi dilihat pada bentuk aslinya, sistem tersebut tetap berada dalam suatu staf administrasi birokrat (Albrow, 2005: 44-45).

Blau (2000:4), menyatakan birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Sinambela (2006:70), mengatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang ditunjukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi. Setiono (2004:9), mengatakan bahwa birokrasi adalah merupakan sebuah mesin negara. Di dalam berisi orang-orang (pejabat) yang digaji dan dipekerjakan oleh negara untuk memberikan nasehat dan melaksanakan kebijakan politik negara. Birokrasi menurut Said (2007:6) adalah seluruh jajaran badan-badan eksekutif sipil yang dipimpin oleh pejabat pemerintahan di bawah tingkat menteri.

Menurut Sinambela, 2011:66 mengemukakan bahwa “Birokrasi yang dimaksud didalam mengorganisir dengan baik dan teratur dalam suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang. Birokrasi merupakan sebuah tipe organisasi dalam menjalankan tugas administrasi dengan cara menggabungkan dengan sistematis didalam pekerjaan orang banyak”. Sayre (dalam sinambela 2011:70) mengatakan bahwa: “pembagian tugas dalam hirarki otoritas perundang-undangan

yang tersistem dalam pelaporan serta personal dengan keterampilan serta peranan khusus”.

Birokrasi dalam arti lain sebagai suatu organisasi lembaga pemerintahan daerah yang terstruktur atas susunan hirarki keorganisasian. Menurut Albrow (Ali 2012: 148-149) mengatakan bahwa “pemerintahan birokrasi di daerah adalah organisasi yang menjalankan sebuah kegiatan pemerintahan dalam pembangunan daerah”. Albrow lebih lanjut menjelaskan (Ali 2012:149) mengatakan bahwa: “ciri-ciri demokrasi yang ideal yaitu:

1. Dalam suatu struktur organisasi adanya hirarki serta pendelegasian tanggungjawab dari atasan kepada staf didalam organisasi
2. Adanya struktur serta rangkaian porsi jabatan masing-masing yang mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda.
3. Adanya pengaturan serta standar formal yang mengatur dalam tatacara kerja organisasi serta keseharian perilaku para anggotanya
4. Adanya teknis yang secara personal memenuhi syarat pekerjaan atas tingkatan para karir serta promosi yang diberikan atas kualifikasi didalam penampilan dan kinerja.

Heywood ( dalam setiyono, 2012:38), Tugas dan peran birokrasi disuatu negara meliputi beberapa fungsi utama, yaitu:

- a. Mengerjakan tugas administratif (*carrying out administration*)

- b. Memberikan masukan dan nasehat dalam pembuatan kebijakan  
(menawarkan nasehat kebijakan)
- c. Lakukan minat yang mengartikulasikan dan mengagregasi
- d. Menjaga stabilitas politik

Secara umum fungsi utama birokrasi dirnegara yaitu untuk menjamin berjalannya kehidupan bernegara dan menjadi alat rakyat dalam mencapai cita-cita sebuah negara. Untuk menjalankan fungsi tersebut, birokrasi pemerintah memiliki tiga tugas pokok Rasyid (dalam Setiyono,2012:82), yaitu:

1. Memberikan pelayanan publik secara rutin pada masyarakat, seperti pemberian pelayanan perizinan, penyusunan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pelayanan kesehatan, dan pemberian jaminan keamanan bagi warga.
2. Melakukan pemberdayaan (empowerment) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan pembimbingan, pendampingan, konsultasi, menyediakan modal dan fasilitas usaha, serta melaksanakan pendidikan: dan
3. Menyelenggarakan pembangunan (*development*) ditengah masyarakat, seperti pembangunan infrastruktur perhubungan, dan telekomunikasi, serta perdagangan.

Sementara itu, dari penjelasan Retminto dan Atik (2012: 120) ciri birokrat di indonesia sebagai berikut:

- a. Lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan klien atau pengguna jasa
- b. merasa seperti hamba negara abdi negara dibanding hamba masyarakat
- c. Menghindari inisiatif untuk meminimalkan resiko
- d. menjauhi tanggung jawab
- e. menghindari tantangan
- e. Dalam melaksanakan tugasnya Tidak suka berkreasi dan berinovasi

Menurut Eko Prasajo, ada empat penyakit didalam birokrasi: (1), budaya mengontrol tidak melayani publik dalam birokrasi yang berakibat pada prosee pengisian jabatan dalam pekerjaan birokrasi berdasarkan kedekatan dalam otoritas. (2), ketidak mampuan untuk mengabdikan dengan baik dibirokrasi karena proses rekrutmen pegawai dilakukan secara tidak profesional, termasuk yang bersifat tersendat-sendat. (3), adanya pergeseran moral dan kebiasaan dalam birokrasi yang selalu mendapatkan keuntungan dari pekerjaan proyek yang laksanakan. (4), parpol sering dianggap sebagai sumber keunrunan, dalam hal ini uang. (*kompas*, 1 juli 2009)".

Fadel Muhammad (dalam Winarno, 2012: 405-406) mengatakan bahwa birokrat dikarakteristikkan sebagai seseorang yang mengejar keamanan kerja yang terlindungi, mendapatkan pensiun bulanan yang teratur yang nyaman, daripada orang yang berdedikasi dalam mewujudkan masyarakat yang berkualitas. Mereka cenderung memiliki etos kerja sangat hati-hati, buta terhadap peraturan, tidak

suka mengambil risiko, hanya bekerja dibelakang meja namun enggan menyukai tantangan. Etos ini harus diubah dalam membayangkan dan karyawan sebagai inovator yang agresif, kreatif, dan beragam, yang mampu menyelesaikan masalah secara imajinatif.

Beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Birokrasi merupakan sistem pemerintahan yang dijalankan oleh aparatur sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintahan karena telah menganut pada hierarki dan jenjang jabatan. Makna birokrasi merupakan struktur organisasi yang memiliki prosedur, pemetaan kerja, struktur, dan hubungan impersonal.

#### 2.1.2 Reformasi Birokrasi

Miftah Thoha (2011: 106-107), terhadap beberapa faktor yang dapat mendorong munculnya reformasi birokrasi pemerintah, yaitu:

- a. kebutuhan untuk membuat perubahan dan pembaharuan;
- b. Mengetahui perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional;
- c. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis global;
- d. Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma pengelolaan pemerintahan.

Reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai proses dengan cara efisien dan akuntabel. Sedarmayanti, (2010: 71-72) reformasi birokrasi artinya:

- a. Perubahan cara berfikir (pola berpikir, sikap atau tindakan)

- b. Pemimpin menjadi pelayan
- c. Mengutamakan peran dan otoritas
- d. Bukan memikirkan hasil produksi tapi hasil akhirnya
- e. Perubahan sistem kinerja
- f. menyikapi pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan professional dalam reformasi birokrasi.

Sedarmayanti, (2010:72), menjelaskan dalam melaksanakan reformasi sektor publik ada beberapa yang perlu diperhatikan yakni:

- a. Reformasi sektor publik harus diarahkan untuk penambahkan kapasitas, profesionalisme dan netralitas birokrasi public untuk mengurangi kaburnya peran politik dengan birokrat dan politisi.
- b. Terlalu banyak Intervensi pemerintah dalam kegiatan ekonomi terbukti mengandung banyak keterbatasan dan menyebabkan inefisiensi yang besar.

Tujuan reformasi birokrasi yaitu meningkatkan profesionalisme atau integritas birokrasi pemerintah dalam penguatan peraturan UU, perubahan perilaku, penataan organisasi, penataan tata laksana, penerapan budaya organisasi, penataan manajemen SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, peningkatan kualitas pelayanan publik, pemberantasan praktek KKN, sistem pengawasan pelaksanaan, evaluasi kinerja, dan pengawasan birokrasi yang semakin melibatkan partisipasi masyarakat.

Sedangkan sasaran dari reformasi birokrasi yaitu meningkatkan kinerja birokrasi yang berorientasi pada hasil melalui perubahan yang terencana, bertahap, dan terintegrasi pada komponen-komponen strategis birokrasi pemerintahan berikut: pertama, landasan hukum dan peraturan; (2) organisasi; (3) manajemen; (4) aparatur manajemen sumber daya manusia; (5) pola pikir, budaya organisasi, dan nilai-nilai dasar aparatur; (6) integritas aparatur; (7) sistem pengendalian internan dan akuntabilitas kinerja; (8) kualitas pelayanan publik; (9) sistem pemantaun dan evaluasi kinerja, dan manajemen pengetahuan reformasi birokrasi.

### 2.1.3 Akselerasi Reformasi Birokrasi

Menurut Eko Prasajo (2012) bahwa strategi akselerasi reformasi birokrasi diarahkan untuk menyelesaikan lima persoalan dalam birokrasi yaitu :

*Pertama*, struktur organisasi yang tambun baik di kementerian/lembaga maupun Pemerintahan Daerah agar menjadi efisien mengurangi tumpukan tindakan dan efektifnya fungsi-fungsi pelayanan, pemerintahan dan pembangunan.

*Kedua*, adalah kompetensi sumber daya aparatur. Birokrasi Indonesia mengalami sindrom overstaff sekaligus understaff, namun kompetensi tertentu tidak tersedia..

*Ketiga*, adalah ketidaksesuaian berbagai subsistem administrasi negara, yaitu antara sistem perencanaan, sistem penganggaran, sistem pengadaan barang dan jasa, sistem delivery pelayanan publik sampai sistem pelaporan akuntabilitas kinerja. Berbagai inkompatibilitas sistem ini menyebabkan sulitnya

mengukur outcome dan impact dari seluruh rangkaian penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

*Keempat*, masih buruknya kualitas sebagian besar pelayanan publik. Selain tidak memiliki kejelasan standar operasi, pelayanan publik diindonesia dicirikan oleh banyaknya pungutan dan tidak tanggapnya para birokrat terhadap hak-hak konstitusional warga negara yang harus dilayani. Mekanisme pengaduan masyarakat hanya tersedia secara formal tetapi tidak memiliki tindak lanjut perbaikan.

*Kelima*, dalam birokrasi di indonesia adalah banyaknya tumpang tindih peraturan perundang-undangan baik secara vertikal maupun secara horizontal. Hal ini menyebabkan sulitnya koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah.

Percepatan reformasi birokrasi diarahkan untuk mengurangi berbagai persoalan dasar birokrasi yang saat ini eksis. Persoalan-persoalan itu antara lain:

- a. Penataan organisasi Kementrian/Lembaga dan pemerintahan daerah hal ini bertujuan untuk mengurangi tumpang tindih antar struktur di internet Kementrian/Lembaga /Pemda. Penataan organisasi juga akan dilakukan melalui pemangkasan struktur eselon 3 dan 4 secara bertahap dan selektif.
- b. Penataan jumlah dan distribusi pegawai melalui penghitungan kembali beban kerja dan kebutuhan aparatur sipil negara untuk masing-masing



instansi pemerintah. Formasi hanya diberikan jika ada perhitungan beban kerja dan perencanaan pegawai.

- c. Sistem seleksi dan promosi jabatan secara terbuka dengan mempergunakan bantuan teknologi dan *assesment center*.
- d. Peningkatan profesionalisme aparatur melalui penetapan standar kompetensi, uji kompetensi, diklat berbasis kompetensi, pengukuran kinerja hingga penguatan jabatan fungsional. Sistem ini akan diintegrsikan dalam *integrated competence based human resource management*.
- e. Penguatan *e-goverment* dengan membentuk *government resource management system* yang menintegrasikan sistem perencanaan penganggaran hingga pelaporan kinerja.
- f. Perbaikan kualitas pelayanan dengan membangun standar pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, serta sistem pengaduan dan penanganan keluhan masyarakat secara nasional.
- g. Perbaikan sistem akuntabilitas dan integritas aparatur negara melalui zona integritas yaitu pelaporan harta kekayaan yang diperluas, menegakkan kode etik, penanganan konflik kepentingan, serta penelusuran transaksi rekening yang tidak wajar.
- h. Perbaikan sistem penggajian, sistem kesejahteraan dan sistem pensiun bagi aparatur sipil negara.

- i. Peningkatan efisiensi pemerintahan dengan pengaturan kembali penggunaan sarana, prasarana, fasilitas dinas, dan fasilitas jabatan. Melalui strategi dasar percepatan ini, reformasi birokrasi diharapkan tidak saja menjadi wacana, tetapi dapat diwujudkan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan negara.

## 2.2 Definisi Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan (*customer*), namun lebih ditempatkan sebagai pemilik yang dapat mempengaruhi arah dan bentuk pelayanan yang akan diselenggarakan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Sementara itu, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Dipusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya didalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*goverment*” (emerintah jasa), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers dan bahkan organisasi sektor swasta. Luasnya makna publik, maka nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan, etika patriotisme dan *responsiveness* menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisien dan efektivitas. (Nurmandi, 2010: 1). Pelayanan publik atau pelayanan umum berkaitan dengan upaya penyediaan barang atau jasa publik. Menurut pandangan Ratminto dan Atik (2012: 7), barang dan jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa

### **2.2.1 Pendistribusian Pelayanan Publik**

Bovaid and Loffler(2003:143), menjelaskan bahwa selain penyelenggara pelayanan publik tidak dapat memilih siapa yang harus mereka layani, dalam arti mereka harus memberikan pelayanan publik dalam kerangka *publik sektor*. Untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus mampu mendistribusikan layanan publik secara merata baik bagi seluruh masyarakat maupun secara kewilayahan. Pendistribusian layanan ini menurut Bovaird dan Loffler(2003:143), bahwa sasaran masyarakat harus diperlakukan secara terbuka, informatif, merata, transparan, tidak diskriminasi dan mudah diakses.

### 2.2.2 Profesionalisasi Pelayanan Publik

Siagian (2009:163) Profesionalisasi pelayanan publik adalah “keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksanakan dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Pandangan lain dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:157) mengatakan profesionalisasi adalah “paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.

Cooper (2001, dalam Farazmand, 2002) menjelaskan bahwa: *“professional values asserts that professional standards serve the broad public interest. Therefore they are responsive to societal need”*. Ini bermakna bahwa kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk memahami pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat sangat penting, disamping itu aparatur penyelenggara pelayanan publik juga harus responsif Terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kemampuan profesional layanan publik ditunjukkan dengan adanya penyediaan layanan publik sesuai kebutuhan masyarakat.

### 2.2.3 Birokrasi Pelayanan

Dalam sistem Pemerintah Indonesia, istilah birokrasi sering dihubungkan dengan pelaksanaan good governance. Pemerintahan yang baik itu sendiri berkaitan erat dengan keberadaan birokrasi yang memiliki ciri-ciri minimal sebagai berikut:

- a. Secara struktural dilambangkan dengan birokrasi yang efektif efisien, memfokuskan pada pelayanan. Kedua, secara sistemik dilambangkan dengan berlakunya birokrasi yang memiliki standar kepastian dan kemudahan serta terukur. Ketiga, secara kultur dilambangkan dengan penampilan yang ramah, dan perilaku manusiawi. Birokrasi Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yakni berfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masyarakat dan aparatur negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan, sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam birokrasi pelayanan publik Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

- a. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas Layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
- e. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi pelayanan publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut adalah dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Berdasarkan hal diatas dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Oleh karena itu

sesungguhnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab hal tersebut adalah kewajiban bagi aparat penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Imigrasi, Pertanahan, Pelayanan Kepolisian, Pengadilan, bidang Kelistrikan, Telekomunikasi dan Transportasi umum dan masal baik Darat Laut dan Udara
- b. Pelayanan pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- d. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.
- e. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **2.2.4 Kerangka Konseptual**

Dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

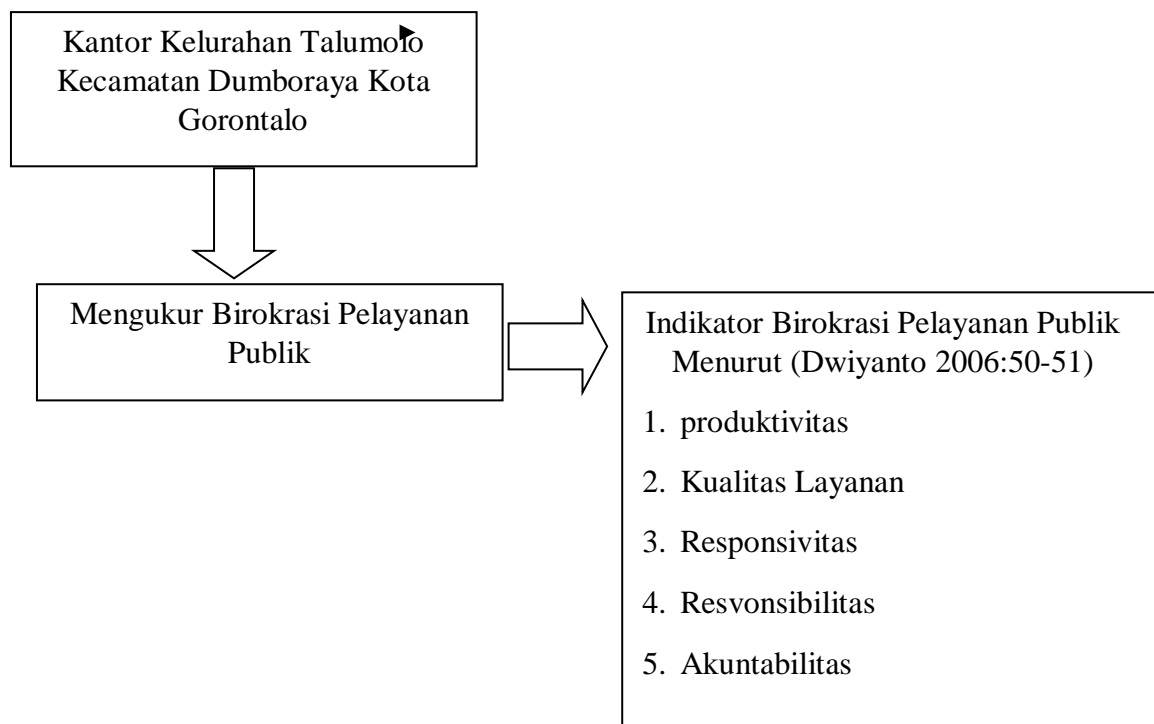
- a. Produktivitas
- b. Kualitas Layanan
- c. Responsivitas



d. Responsibilitas

e. Akuntabilitas.

Gambar Skema Kerangka Pikir



Gambar 2.1

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN\**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian ini adalah "Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo, Kecamatan Dumbo Raya, Kota Gorontalo".

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif atau jenis penelitian yang menggambarkan kondisi secara objektif tentang apa yang menjadi fokus penelitian dengan pendekatan secara kualitatif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh sugiyono (2008:6) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, tanpa membandingkan dengan variabel lain, serta memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

##### **3.2.2 Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian ini, yaitu Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo :

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

### 3.2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Talumolo, Kota Gorontalo.

### 3.2.4 Sumber Data

Data yang di ambil dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari dari para responden yang akan ditentukan melalui teknik random sampling di lokasi penelitian melalui pengamatan langsung dan wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui catatan, bukti yang telah ada, atau arsip yang ada di Kelurahan Talumolo.

### 3.2.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian dipilih karena dianggap paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam kerjasama pemerintahan daerah dalam pembuatan peraturan daerah di kelurahan talumolo. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

- |    |                      |         |
|----|----------------------|---------|
| 1. | Lurah                | 1 Orang |
| 2. | Sekretaris kelurahan | 1 Orang |
| 3. | Kasie-Kasie          | 3 Orang |
| 4. | Masyarakat           | 2 Orang |

### 3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan beberapa informan yang telah ditentukan sebelumnya, dimana muatan materi wawancara tersebut merupakan hal yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Observasi atau pengamatan, yaitu suatu teknik pengumpulan data, dimana penulis melakukan pengamatan langsung tentang aktivitas atau kejadian di lapangan yang sesuai dengan masalah yang diteliti
3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data, dimana penulis menjangkau informasi melalui data dokumen yang tersedia di lokasi penelitian dan yang sesuai dengan fokus kajian.

### 3.2.7 Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Sebelum menjelaskan

macam-macam teknik analisis data maka dapat dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian analisis data.

Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2014:244).

Teknik analisis data mempunyai prinsip yaitu untuk mengolah data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display*

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan table atau gambar.

c. *Conclusion Drawing/Verivication*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena sepeerti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatifmasi bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo**

Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya sebagai wilayah pemekaran dari kecamatan Kota Timur secara administratif disahkan berdirinya pada *tanggal 19 Maret 2011* bertepatan dengan HUT Kota Gorontalo ke-263. Berdirinya kecamatan Dumbo Raya ini didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 yang disahkan pada tanggal 17 Maret 2011. Adapun Wilayah Kecamatan Meliputi:

- a. Kelurahan Botu
- b. Kelurahan Bugis
- c. Kelurahan Talumolo
- d. Kelurahan Leato Utara
- e. Kelurahan Leato Selatan

Asal usul nama Kelurahan Talumolo diambil dari nama jembatan tua yang sudah ada sejak masa Pemerintahan Hindia Belanda. Jembatan ini memiliki kisah yang menarik. Berdiri kokoh di atas Sungai Bone yang lebar, jembatan ini diberi nama Jembatan Talumolo, menghubungkan kelurahan Bugis dengan kelurahan

Talumolo di Kota Gorontalo. Dari atas jembatan ini Gunung Dumbo terlihat jelas menjulang, juga Sungai Bone yang berkelok di Kelurahan Botu hingga menghilang di ujung Taman Nasional Bogani Nani Wartabone.

Saat menghadap Teluk Tomini, lalu lalang perahu tradisional dapat disaksikan dari jembatan ini. Juga burung elang yang mengincar ikan di permukaan sungai. Pandangan indah tersaji saat berada di jembatan penuh kenangan ini. Pada masa Perang Dunia II, Jembatan Talumolo ini pernah dibombardir sekutu untuk memutus transportasi dari pelabuhan ke pusat pemerintahan. Foto-foto lama koleksi KITLV Belanda menunjukkan pembumi hangusan ini. Saat ini jembatan ini masih setia melayani masyarakat. Bahkan menjadi salah satu spot pemotretan dan lokasi pengamatan burung elang. Jembatan Talumolo tidak pernah tidur, siang malam ramai dengan orang-orang yang melintas.

**1. Batas-Batas Kecamatan Dumbo Raya Meliputi:**

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Leato Utara Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo
- c. Sebelah Timur Berbatasan dengan Gunung Kecamatan Dumbo Kota Dumbo Raya Kota Gorontalo
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Bone Bolango/Kelurahan Bugis Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo



Kelurahan Talumolo memiliki wilayah administrasi terdiri dari 5 RW dan 12 RT dengan Jumlah Penduduk 5216 jiwa (Laki-Laki 2.637 Jiwa dan Perempuan 2.543 Jiwa), dan jumlah KK sebanyak (1.532 KK ) dengan luas wilayah 237,7 ha/m2. Dari luas wilayah tersebut sebagian besar berupa pemukiman 210 ha/m2, sementara luas pekarangan 7 ha/m2, luas perkantoran 3 ha/m2, luas perkebunan 3 ha/m2, dan luas prasarana umum lainnya 12,7 ha/m2.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi dari pemerintah Kelurahan Talumolo adalah sebagai berikut: “Mewujudkan Pelayanan Prima dan Tata Pemerintahan Yang Profesional, Partisipatif, dan Responsif Pada Kantor Kelurahan Talumolo. Sedangkan Misi dari Pemerintah Kelurahan Talumolo dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat yang profesional dengan mendayagunakan seluruh aparatur.
2. Mewujudkan pelayanan publik yang prima cepat tepat, dan efisien.
3. Mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Kelurahan Talumolo.
4. mewujudkan aparatur yang berkualitas berbudi pekerti luhur, beriman dan berbudi pekerti luhur, beriman dan bertaqwa.

#### 4.1.3 Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Adapun tujuan Rencana Kerja Kelurahan Talumolo adalah :

- a. Mewujudkan tugas pemerintahan yang lebih baik, efisien dan efektif.
- b. Mewujudkan pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan partisipasi masyarakat.
- c. Terwujudnya kesadaran hukum masyarakat dalam bidang keamanan dan ketertiban umum
- d. Terwujudnya kerja sama dan hubungan yang baik dengan lembaga/organisasi kemasyarakatan dalam pelaksanaan pembangunan baik fisik maupun mental.
- e. Terbinanya koordinasi dan ikatan silaturahmi antar RT dan RW dilingkungan kelurahan.
- f. Meningkatkan disiplin dan kualitas aparatur serta meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan.

## 2. Sasaran

Untuk mencapai tujuan tersebut maka ditetapkan sasaran yang hendak dicapai oleh Kelurahan Talumolo yang dirumuskan sebagai berikut:

- a. Perencanaan Pembangunan Kelurahan terencana dan terkoordinasi dengan baik
- b. Meningkatnya kualitas aparatur Kelurahan dalam pelaksanaan tugas-tugas.

- c. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dalam menunjang tugas-tugas pemerintahan daerah.
- d. Meningkatnya efisiensi dan efektifitas pelayanan yang transparan dan akuntabel di kelurahan.
- e. Meningkatnya perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang partisipatif.

#### 4.1.4 Tugas dan Fungsi kelurahan

##### 1. Lurah

- a. Tugas Lurah yakni Melaksanakan tugas dibidang pemerintahan sesuai kewenangan yang dilimpahkan oleh Camat berdasarkan Perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
- b. Fungsi Lurah antara lain :
  - a) Merencanakan kegiatan pemerintahan kelurahan berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk.
  - b) Merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan pemerintahan kelurahan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
  - c) Mengorganisir penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
  - d) Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan secara berkala untuk tertib pelaksanaannya.

- e) Melakukan pembinaan kepada aparat kelurahan secara langsung untuk peningkatan pelayanan prima.
- f) Melakukan tindakan preventif terhadap masalah yang timbul secara musyawarah untuk terciptanya stabilitas keamanan masyarakat di kelurahan.
- g) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas pemerintahan dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan pendapat.
- h) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan para Lurah/Unit terkait melalui rapat/pertemuan untuk penyatuan pendapat.
- i) Mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## 2. Sekretaris

- a. Tugas Sekretaris yakni Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan, perencanaan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan peraturan perundangan-undangan untuk terbitnya pelayanan.
- b. Fungsi Sekretaris antara lain :

- a) Menghimpun kebijakan teknis pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai dasar.
- b) Menyusun rencana kegiatan berdasarkan pedoman sebagai acuan pelaksanaan tugas.
- c) Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kelurahan sesuai pedoman untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.
- d) Melaksanakan tugas pengelolaan rumah tangga kelurahan sesuai untuk menunjang kelancaran kegiatan unit.
- e) Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi keuangan.
- f) mengelola administrasi kepegawaian sesuai kebutuhan untuk peningkatan kinerja aparatur.
- g) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tulisan untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- h) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Kepala-kepala seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- j) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

### 3. Seksi Pemerintahan

- a. Tugas Seksi Pemerintahan yakni Melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Fungsi Seksi Pemerintahan antara lain :
  - a) Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
  - b) Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
  - c) Mengumpulkan data kependudukan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangan penduduk kelurahan.
  - d) Mengelola data kependudukan melalui format sebagai bahan penyusunan database kependudukan.
  - e) Menyusun rencana kegiatan pemerintahan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
  - f) Melakukan sosialisasi program pemerintahan melalui mmedia dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
  - g) Mengelola administrasi pemerintahan kelurahan sesuai jenisnya untuk menjadi program unit.
  - h) Mengelola administrasi pertahanan sesuai petunjuk/pelaksanaan teknis untuk tertibnya hak kepemilikan tanah diwilayah kelurahan.

- i) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- j) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- k) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- l) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### **4. Seksi Ekbang**

- a. Tugas Seksi Ekbang yakni Melaksanakan tugas dibidang perekonomian dan pembangunan di wilayah kelurahan berdasarkan peraturan prundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- b. Fungsi :
  - a) Menghimpun kebijakan teknis dibidang perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
  - b) Mengumpulkan data potensi kelurahan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangannya.
  - c) Mengelola data potensi kelurahan sesuai jenis sebagai bahan penyusunan database/profil kelurahan.

- d) Menyusun rencana kegiatan perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e) Melakukan sosialisasi program pengembangan ekonomi dan pembangunan dikelurahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- f) Melakukan pengembangan perekonomian masyarakat secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- g) Memfasilitasi program pembangunan diwilayah kelurahan secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- h) mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melaurapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## 5. Seksi Kesra

- a. Tugas : Melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.



a. Fungsi :

- a) Menghimpun kebijakan teknis dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- b) Mengumpulkan data keadaan sosial kemasyarakatan melalui survei untuk mengetahui gambaran/keadaan masyarakat.
- c) Mengelola data keadaan sosial kemasyarakatan sesuai jenis bahan penyusunan database/profil kelurahan.
- d) Menyusun rencana kegiatan sosial sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- e) Melakukan sosialisasi program kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat.
- f) Melakukan kegiatan sosial secara terpadu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- g) Melakukan Monitoring program kegiatan sosial dan kesra secara langsung untuk mengetahui perkembangannya.
- h) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk pertemuan untuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- i) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- k) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

6. Seksi Trantib

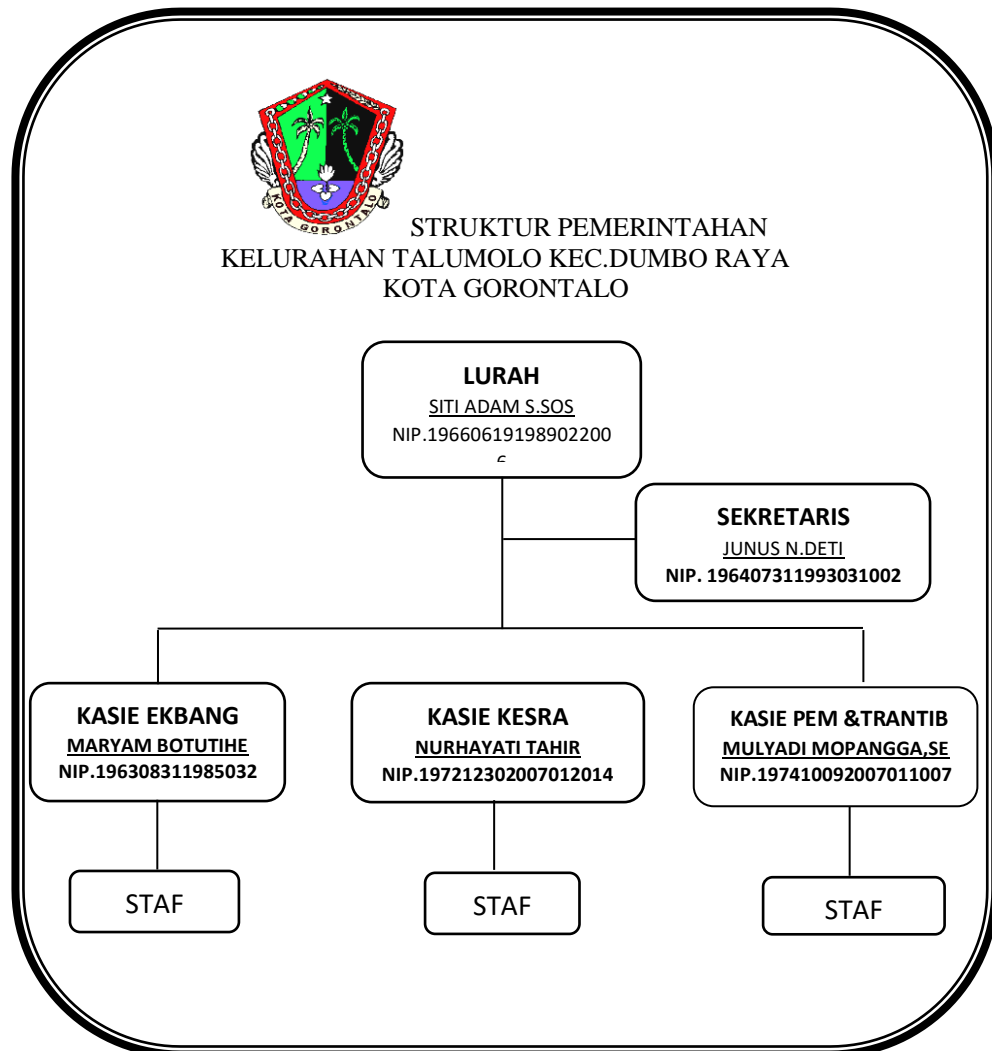
- a. Tugas : Melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya keamanan wilayah kelurahan.
- b. Fungsi :
  - a) Menghimpun kebijakan teknis dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
  - b) Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatnya untuk mengetahui gambaran dan keadaan wilayah konflik.
  - c) Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui jumkah kejadian yang timbul diwilayahnya.
  - d) Menyusun rencana kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
  - e) Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui media pertemuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

- f) Melaksanakan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum secara terpadu untuk terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
- g) Melakukan monitoring kegiatan masyarakat kelurahan secara rutin untuk mengetahui situasi dan kondisi masyarakat.
- h) Melakukan penertiban Peraturan Daerah dan Peraturan lainnya diwilayah kelurahan sesuai jenis untuk supermasi hukum.
- i) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- j) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- k) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- l) Melaksan akan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### 4.1.5 Struktur Organisasi

Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo merupakan unsur pelaksana pemerintahan, pembangunan dan sosial masyarakat yang dipimpin oleh seorang Lurah yang berwibawa dan bertanggungjawab kepada pegawai dan masyarakatnya.

#### 4.1 Gambar Struktur Organisasi



#### 4.2 Hasil Penelitian

##### 4.2.1 Produktivitas

Tingkat produktivitas pegawai dilihat dari dua aspek yakni tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai, informan penelitian Ibu H/D selaku masyarakat yang menggunakan pelayanan mengatakan bahwa :

“Efektivitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini menurut kami masih kurang. Pelaksanaan tugas pegawai pada umumnya memang sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui program kerja

yang ada, akan tetapi penyelesaian tugas pekerjaan pegawai di instansi banyak kali tidak tepat waktu atau terlambat. Begitu banyak aparat yang malas, suka menunda pekerjaannya. (Hasil wawancara 10 Desember 2020).

Sejalan dengan pendapat diatas, H/N selaku masyarakat penerima layanan di Kelurahan Talumolo juga mengatakan :

Untuk efisiensi kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo ini juga menurut kami masih sangat rendah. Banyak terjadi pemborosan di sana sini. (hasil wawancara 10 Desember 2020).

Dari pernyataan informan tersebut dapat dikemukakan bahwa produktivitas kerja yang dihasilkan melalui efektivitas dan efisiensi kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang dan masih perlu ditingkatkan. Upaya peningkatan produktivitas kerja pegawai di Kelurahan ini dapat dilakukan dengan cara memberikan dorongan kepada aparat agar mau melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan agar dalam setiap hari kerja dapat menghasilkan pekerjaan yang terkesan tidak boros baik ditinjau dari pemanfaatan waktu maupun dalam penggunaan sarana misalnya penggunaan alat tulis kantor secara efisien.

Hasil wawancara dengan S/A Selaku Lurah yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa :

“produktivitas kerja sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan karena menurut pengamatan saya setiap hari penerima layanan cukup terlayani hal ini dibuktikan dengan sejumlah layanan yang diberikan pegawai setiap hari yang dapat dilayani dalam berbagai keperluan seperti surat pengantar pengurusan KTP, surat keterangan Keluarga, surat keterangan kepemilikan tanah, dan sebagainya itu telah nampak”. (hasil wawancara 15 Desember 2020).

Selanjutnya Wawancara dengan J/D selaku Sekretaris yang ditemui oleh peneliti menyebutkan bahwa :

“ Pada prinsipnya kami selama ini telah melakukan upaya secara maksimal untuk melakukan pelayanan yang prima dan memuaskan pada masyarakat, khususnya masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan administrasi. (Wawancara 17 Desember 2020).

Selanjutnya wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan di Kelurahan Talumolo mengatakan :

“Secara umum pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sesuai dengan prosedur yang berlaku, kami mengedepankan asas pelayanan yang cepat dan tepat. Namun dalam beberapa kesempatan kami juga sadar bahwa masih ada terdapat kekurangan dalam pelayanan kami, kami akan berusaha melakukan yang terbaik lagi.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya wawancara dengan N/T selaku Kasie Kesrayang peneliti menemui mengatakan bahwa:

“Masih ada beberapa masyarakat mengeluhkan lambatnya pemberian pelayanan. Hal ini tentu merupakan bagian yang harus dikoreksi secara terus menerus oleh kami” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai M/M selaku pemberi layanan mengatakan bahwa :

“Pegawai yang produktif salah satunya bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan jobdesnya yang diberikan. Kemudian juga melaksanakan dengan tepat waktu. Selama ini Kami masih terus menerus melakukan peningkatan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat. Dalam masalah ketepatan waktu, kami juga masih berusaha semaksimal mungkin. (hasil wawancara 7 Januari 2021)

Dari penuturan yang disampaikan oleh Informan di atas telah menunjukkan adanya produktivitas layanan pada Kantor Kelurahan Talumolo yang walaupun jika dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam setiap hari layanan itu masih kurang karena masih terdapat pegawai yang melayani

dengan setengah hati, walaupun kunjungan penerima layanan juga dalam setiap hari tidak terlalu banyak.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil Observasi peneliti di lapangan pada saat berada di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo. peneliti melihat hal yang sama sebagaimana yang diungkapkan oleh informan, bahwa pelayanan masih butuh untuk di maksimalkan. Selain itu pengakuan masyarakat juga menunjukkan tentang ketepatan waktu yang kurang diperhatikan oleh institunya pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan tersebut yang dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kelurahan itu sendiri.

Namun upaya yang dilakukan oleh pimpinan Kelurahan ini sangat memberi ruang kepada pegawai melalui motivasi kerja dan reward walaupun baru sebatas pujian atas kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut.

#### 4.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, serta akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

Berkenaan dengan kedua aspek tersebut salah satu pegawai N/T, mengatakan bahwa :

“Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo menurut hemat kami sudah baik. Hal itu dapat dibuktikan melalui penuturan dari anggota masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo..”(hasil wawancara tanggal 13 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/M selaku pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

“Untuk saat ini dalam melakukan pelayanan kami harus selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.” (hasil wawancara 7 Januari 2021).

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai yang peneliti temui yakni M/B mengatakan bahwa :

“Masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kelurahan Talumolo seperti mengurus surat pengantar KTP dan lain sebagainya, kita aparaturnya disini lebih mengutamakan kepentingan mereka terlebih dahulu, agar mereka puas dengan pelayanan yang kita lakukan dan merasa pegawai disini selalu memberikan pelayanan yang terbaik.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya J/D selaku Sekretaris kelurahan Talumolo yang peneliti temui menambahkan:

“Kami semua pegawai di Kelurahan Talumolo selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat Kelurahan Talumolo.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).

Hal tersebut di atas, pula dikemukakan oleh informan lain yakni Lurah, yakni S/A, dikatakan bahwa :

“memang benar dalam hal kualitas pelayanan yang terdapat di kantor kami sudah cukup baik, disini saya sebagai pimpinan sering memberikan arahan serta bimbingan pada setiap ada kesempatan pada pegawai untuk itu namun kita pula harus sadari bahwa karakteristik dan tipikal pegawai sangat variatif, sehingga perlu disikapi secara bijak dan tentu tidak bisa kita berhenti memberikan arahan terhadap kualitas kerja yang dihasilkan pegawai dalam setiap layanan yang diberikan kepada penerima layanan tersebut. Sehingga apa yang menjadi harapan melalui visi dan misi perlahan akan tercapai sebagaimana harapan masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 15 Desember 2020).



Dari pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo senantiasa di dukung oleh pimpinan dan disadari pula bahwa kualitas layanan yang dihasilkan oleh pegawai tidak secara keseluruhan bermasalah ada juga masyarakat yang telah merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai dalam tugas dan pekerjaannya setiap hari.

Hal tersebut sempat dituturkan oleh salah seorang masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini, saya minta tanggapannya dalam hal kualitas layana pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo yakni H/N. Dikatakan bahwa :

“saya dalam mengurus surat keterangan KTP sebagai kelengkapan dalam pengurusan surat ini saya anggap mudah dan cepat karena dalam waktu setengah jam saya sudah memperoleh surat tersebut, karena saya telah melengkapi seluruh persyaratan yang diwajibkan untuk itu sehingga kalau berkas kita sudah lengkap saya kira tidak perlu berlama-lama kita menunggu surat yang kita butuhkan dan saya tau juga pegawai di sini sangat menghargai orang yang dilayani.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).

Sejalan dengan pernyataan diatas, H/D selaku masyarakat penerima layanan juga mengatakan :

“Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.” (hasil wawancara 10 Desember 2020).

Pernyataan informan di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan yang dilaksanakan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan pernyataan informan maka dalam meningkatkan kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota

Gorontalo dapat dilakukan dengan cara mendorong pegawai untuk senantiasa lebih meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan pada saat berada di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, hal yang sama juga di temukan oleh peneliti sebagaimana yang diungkapkan oleh informan diatas, bahwa kualitas layanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Dalam segi pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo sudah memberikan pelayanan yang terbaik walaupun masih ada yang kurang. melihat profil dari pegawai yang ada Di Kantor Kelurahan Talumolo ada sebanyak lima orang pegawai yang PNS dan delapan orang pegawai honorer, dari jumlah pegawai tersebut beberapa diantaranya yang sudah mempunyai pengalaman kerja yang bisa dibilang cukup berpengalaman. Maka dari itu dalam hal Kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo tetap memberikan yang terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti di atas bahwa pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo telah menunjukkan kualitas layanan seperti yang di harapkan oleh masyarakat, hanya mungkin masih perlu didorong lebih bertanggungjawab dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Dengan harapan tidak menunda dan memberatkan masyarakat dalam memperoleh layanan yang berhubungan dengan tugas aparat tersebut.

#### 4.2.3 Responsivitas

Responsivitas dilihat dari kemampuan pegawai mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkenaan dengan aspek-aspek tersebut, Lurah Kelurahan Talumolo S/A, antara lain mengemukakan bahwa :

“Seperti yang dilihat dan terkadang saya selalu memberikan arahan agar dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin, kemudian pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keperluan masyarakat.” (hasil wawancara 15 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/M selaku pegawai pemberi layanan mengatakan :

“Pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo pada umumnya sudah mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang dilayani serta tanggap terhadap setiap permintaan layanan juga disertai dengan kemampuan untuk menyusun agenda terhadap kegiatan yang menjadi prioritas, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tepat sasaran.” (hasil wawancara 7 Januari 2021).

Sejalan dengan pendapat diatas, N/T Selaku Pegawai di kantor Kelurahan Talumolo Juga mengatakan bahwa :

“Kami pegawai di sini sudah mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. sebagaimana misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan yang peneliti temui juga mengatakan :

“Kami selaku aparaturnya disini selalu berusaha ramah dan bersikap baik kepada masyarakat khususnya mereka yang ingin mendapatkan pelayanan disini. Karena kami sebagai aparaturnya disini ingin agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang kami berikan. (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan J/D selaku sekretaris yang peneliti temui mengatakan :

“Disini sudah ditetapkan prosedur-prosedur dalam melayani masyarakat, kecepatan melayani tergantung dari kebutuhan masyarakat, dan system jaringan yang mendukung dalam pengimputan data, masyarakat juga dapat dilayani dengan cepat apabila segala berkas lengkap, kami juga berusaha melakukan pengurusan secepat mungkin agar masyarakat merasa di layani dengan baik dan cepat.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).

Berdasarkan pernyataan informan diatas tersebut dapat dipahami bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yang dalam hal ini meliputi kemampuan pegawai dalam merespon setiap layanan serta mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sudah tergolong baik.

Hal yang sama pula diungkapkan oleh masyarakat, yakni H/N, yakni :

“Pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo pada umumnya sudah sangat respon terhadap permintaan layanan untuk masyarakat terutama dalam hal pengurusan surat-surat yang sifatnya sangat penting dengan cepat diselesaikan sepanjang persyaratan untuk itu telah terpenuhi, sehingga yang mengurus surat-surat itu merasa puas dengan tanggapan positif dari pegawai tersebut.” (hasil wawancara 19 Desember 2021)

Selanjutnya hasil wawancara dengan H/D selaku masyarakat penerima layanan mengatakan bahwa :

“Sudah bagus respon pelayanan yang saya terima dalam melakukan pelayanan, aparaturnya sudah teliti dalam memberikan pelayanan sehingga saya sudah tidak bingung lagi” (hasil wawancara 5 Januari 2021).

Dari hasil wawancara di atas dengan informan dapat dijelaskan bahwa pada umumnya pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dalam hal pelayanan yang merupakan bentuk kinerja pelayanan pegawai telah menunjukkan hasil yang baik sehingga masyarakat yang dilayani telah merasakan diperlakukan dengan baik. hal ini telah menunjukkan responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Untuk memperkuat dan menguji kebenaran informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka peneliti mencoba untuk melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, dengan tujuan untuk melihat fakta lapangan tentang responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat. Ditemukan oleh peneliti bahwa secara umum memang responsivitas pelayanan pegawai pada masyarakat sudah baik, artinya pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo secara langsung sudah sepenuhnya merespon apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan.

#### 4.2.4 Responsibilitas

Responsibilitas dalam hal ini adalah kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, serta kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan organisasi. Dalam hal ini pegawai

diharapkan memiliki kecakapan terhadap penyesuaian antara kerja dengan hasil kerja yang menunjang pelaksanaan tugas sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil wawancara dengan H/D, selaku masyarakat pengguna layanan mengemukakan bahwa :

“Pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Di samping itu, pelaksanaan tugas pegawai di Kelurahan Talumolo ini pada umumnya sangat memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan layanan dengan kehadiran pegawai dalam memberi layanan, sehingga pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo bekerja sudah sesuai dengan prosedur organisasi yang ada.” (hasil wawancara tanggal 5 januari 2021).

Pernyataan lain yang diberikan oleh masyarakat pada Kantor Kelurahan Talumolo Yakni H/N, terkait indikator yang diatas, dinyatakan bahwa :

“Pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini telah bekerja sesuai dengan alur kerja yang berlaku, karena semua pegawai telah diberikan bimbingan teknis tentang tugas dan fungsi masing pegawai, hal ini dilakukan agar pada saat pelaksanaan tugasnya pegawai tersebut telah memahami tugasnya masing-masing sehingga tidak terjadi pekerjaan yang sifatnya tumpang tindih. Kejelasan tugas tersebut merupakan juga panduan bagi pegawai dapat mengukur hasil kerja yang dihasilkan dalam jangka waktu tertentu.” (wawancara 3 januari 2021).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa responsibilitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yang meliputi kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan prosedur organisasi sudah tergolong baik.

Mengenai ungkapan diatas, maka peneliti juga melakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Talumolo yakni S/A mengatakan bahwa :

“saya rasa pegawai disini sudah sangat cukup tanggap dalam merespon masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo”. (hasil wawancara 15 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku Pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

“Ketika ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan kami selaku pemberi layanan sangat merespon cepat, tugasnya kita kan sebagai pemberi layanan. Jadi Dalam memberikan layanan kita berusaha semaksimal mungkin yang terbaik untuk masyarakat.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya hasil wawancara dengan J/D selaku Sekretaris di Kantor Kelurahan Talumolo mengatakan bahwa :

“Kegiatan yang kami lakukan tentunya sudah terstruktur sesuai dengan pembagian kerja masing-masing. Jadi jika ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo kami pegawai langsung cepat tanggap.” (hasil wawancara 17 Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara dengan N/T selaku pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

“Kami selaku aparat pemberi layanan di Kantor Kelurahan Talumolo selalu berusaha merespon cepat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sebelum melakukan pelayanan kita tidak pernah lupa memberikan 3S yaitu (senyum, sapa, salam), artinya masyarakat disini merupakan prioritas utama, karena ini bagian pelayanan makannya diutamakan pelayanan yang prima untuk masyarakat.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya M/M yang peneliti temui di Kantor Kelurahan Talumolo mengatakan bahwa :

“saya rasa kami pegawai sudah sangat respon terhadap masyarakat yg ingin melakukan pelayanan disini”. (hasil wawancara 7 Januari 2021).”

Berdasarkan pernyataan informan di atas, dapat di jelaskan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo dalam melaksanakan tugasnya telah terarah dan

sangat bersesuaian dengan tujuan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan ketentuan yang telah diberikan melalui peningkatan mutu pelayanan yakni dengan memberikan bimbingan teknis sebelum melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal ini merupakan rujukan dalam pencapaian kinerja yang baik.

#### 4.2.5 Akuntabilitas

Dalam konteks pelayanan publik, Akuntabilitas dalam hal ini adalah tingkat kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. sehubungan dengan aspek-aspek tersebut,

informan penelitian yakni, H/N selaku pengguna layanan mengemukakan bahwa:

“Kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo ini sudah konsisten dengan kehendak atau aspirasi masyarakat banyak.” (hasil wawancara 3 Januari 2021).

Selanjutnya hasil wawancara dengan H/D selaku pengguna layanan yang peneliti temui menambahkan bahwa :

Berkenaan dengan nilai dan norma yang ada, menurut kami pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo cukup sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.” (hasil wawancara 5 Januari 2021).

Pernyataan informan penelitian di atas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumo Kota Gorontalo yang meliputi kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai norma yang berkembang di masyarakat,



cukup kurang baik. Berdasarkan akar permasalahannya, peningkatan aspek akuntabilitas di instansi ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan menjabarkan setiap program yang ada.

Hasil wawancara dengan S/A selaku Lurah di Kantor kelurahan mengenai akuntabilitas ia mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya, sejauh ini pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talumolo sudah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya, dan respon atas tanggungjawab dari pegawai pemberi layanan tersebut sudah dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat penerima layanan.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan yang peneliti temui mengatakan bahwa :

“mengenai tanggung jawab, kami pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talumolo merasa sudah sangat bertanggungjawab sekali, dan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada pada masyarakat.”(hasil wawancara 13 Desember 2020).

Selanjutnya Pernyataan yang sama pula dikatakan oleh pegawai atas nama M/M, bahwa :

“pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai telah mencerminkan akuntabilitas pegawai sehingga layanan yang diberikan tidak bertentangan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, karena semua akan bermuara pada bagaimana masyarakat dapat dapat terlayani dengan baik dalam hal pengurusan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Talumolo.” (hasil wawancara 7 januari 2021).

Selanjutnya hasil wawancara dengan N/T selaku pegawai pemberi layanan juga mengatakan bahwa :

“Dalam melakukan pelayanannya kami para pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah memiliki akuntabilitas yang tinggi, sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dan kami juga telah memahami tugas masing-masing sehingga tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dan memperoleh hasil yang maksimal.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).

J/D selaku sekretaris di Kantor Kelurahan Talumolo menambahkan bahwa :

“Kami pegawai disini dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur dan nilai-nilai dan norma yang berlaku.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas, Akuntabilitas yang dilaksanakan dalam hal pelayanan administrasi telah menunjukkan kesesuaian dengan apa yang menjadi amanah kebijakan pemerintah Kota Gorontalo sehingga apabila ada kesenjangan yang terjadi terhadap pemberian layanan kepada masyarakat biasa akan mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah sehingga hal itu menjadi bentuk kehati-hatian atas pemberian layanan agar lebih menunjukkan rasa nyaman bagi semua yang membutuhkan layanan tersebut sehingga tercermin kinerja pegawai saat cukup baik.

#### 4.3 Pembahasan

Sebelumnya telah dikemukakan bahwa yang menjadi fokus dalam penelitian ini ialah menjawab masalah penelitian bagaimana birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo pengamatan terhadap obyek atau variabel penelitian tersebut menggunakan indikator-indikator : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

#### 4.3.1 Produktivitas

Produktivitas merupakan perpaduan efektivitas dan efisiensi. Untuk menentukan produktivitas, seseorang harus menjawab apakah hasil yang dibutuhkan tercapai (pertanyaan efektivitas) dan sumberdaya apakah yang dipergunakan untuk mencapainya (pertanyaan efisiensi). Terdapat nilai dalam perpaduan ke dua istilah itu karena produktivitas itu merupakan konsep yang menghubungkan hasil dengan alat-alat yang menghasilkan hasil tersebut. Efektivitas berhubungan dengan pelaksanaan, sedangkan efisiensi berhubungan dengan pemanfaatan sumber-sumberdaya.

Dalam penelitian ini, tingkat produktivitas pegawai dilihat dari dua sisi yakni efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai. Ditinjau dari segi efektivitas kerja pegawai, hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini masih kurang. Pelaksanaan tugas pegawai pada umumnya cukup sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui program kerja yang ada, akan tetapi penyelesaian tugas pekerjaan pegawai di instansi seringkali tidak tepat waktu. Banyak pegawai yang suka menunda pekerjaannya akibatnya ketika dimintai laporan oleh pihak pimpinan pada umumnya mereka biasanya belum siap.

Dari segi efisiensi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumo Kota Gorontalo masih rendah dan perlu ditingkatkan. Sering kali terjadi pemborosan yang tidak seharusnya terjadi

dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, misalnya penggunaan alat tulis kantor yang melampaui kebutuhan sebenarnya.

Dari fakta-fakta tersebut dapat dikemukakan bahwa ditinjau dari segi efektivitas dan efisiensi kerja, produktivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang dan perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi produktivitas, kinerja pelayanan publik di instansi ini tergolong kurang baik. Peningkatan produktivitas pelayanan pegawai di instansi ini dapat dilakukan dengan cara mendorong pegawai agar mau melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan membiasakan cara kerja yang hemat misalnya dalam penggunaan alat tulis kantor secara efisien.

#### 4.3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas layanan ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, serta akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang. Masih ditemukan anggota masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pegawai yang sering

kali tidak tepat waktu, sulinya menemui petugas/pegawai yang dibutuhkan, dan sebagainya.

Di samping itu, akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan di instansi ini relatif masih dirasakan sulit. Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilaksanakan pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang dan perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi kualitas pelayanan, kinerja pelayanan publik pegawai di instansi ini tergolong masih kurang baik.

Peningkatan kualitas layanan pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dapat dilakukan dengan cara memotivasi pegawai untuk senantiasa melaksanakan tugas layanan dengan tepat waktu, menghilangkan kebiasaan suka menunda-nunda pekerjaan, menjaga komitmen dengan masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap setiap aparat tetap terpelihara dan pada gilirannya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

#### 4.3.3 Reponsivitas

Responsivitas diukur dari kemampuan pegawai mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo

Kota Gorontalo pada umumnya mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang dilayani. Juga mampu untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada pegawai di instansi ini juga mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo Mampu menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kenyataan-kenyataan tersebut dapat dipahami bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi responsivitas, pelayanan publik pegawai di instansi ini tergolong baik.

#### 4.3.4 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, serta kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan organisasi. Semakin kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, peraturan dan kebijaksanaan organisasi maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Di samping itu, pelaksanaan tugas pegawai di instansi ini pada umumnya sesuai dengan kebijakan organisasi yang ada.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut dapat dipahami bahwa responsibilitas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi responsibilitas, kinerja pelayanan publik di instansi ini tergolong baik.

#### 4.3.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai yang ada, konsisten kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas juga sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang konsistendengan kehendak atau aspirasi masyarakat banyak. Dari segi kesesuaian dan nilai norma yang ada, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo cukup sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Uraian di atas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong perlu ditingkatkan sehingga lebih baik. dengan kata lain di tinjau dari indikator Akuntabilitas kinerja

pelayanan publik pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong rendah dan perlu di tingkatkan. Peningkatan aspek akuntabilitas di instansi ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan juga mendorong pegawai untuk berusaha memahami dan memperhatikan aspirasi masyarakat banyak sebagai pengguna layanan pada instansi.



## **BAB V**

### **KASIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Birokrasi Pelayanan Publik kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yakni sebagai berikut. Ditinjau dari indikator produktifitas, kinerja pelayanan publik pegawai pada Kantor Kelurahan Kelurahan Talumolo masih kurang baik. dan masih perlu ditingkatkan. Ditinjau dari indikator kualitas layanan, kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Ditinjau dari indikator responsivitas, responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Ditinjau dari indikator responsibilitas, kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Ditinjau dari indikator akuntabilitas, akuntabilitas pada Kantor Kelurahan Talumolo masih tergolong baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut. peningkatan produktivitas kerja pegawai di instansi ini dapat dilakukan dengan cara mendorong pegawai agar mau melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan membiasakan cara kerja yang hemat misalnya dalam penggunaan alat tulis kantor secara efisien. Peningkatan kualitas layanan pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dapat

dilakukan dengan cara memotivasi pegawai untuk senantiasa melaksanakan tugas layanan dengan tepat waktu, menghilangkan suka menunda pekerjaan, menjaga komitmen dengan masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap setiap aparat tetap terpelihara, dengan demikian maka kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat. Peningkatan aspek akuntabilitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan juga mendorong pegawai untuk berusaha memahami dan memperhatikan aspirasi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2010, Manajemen Pelayanan Publik, PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Ali Farazmand. (2002). Administrative reform in developing nations. Praeger Publishers, 88 Post Road West, Westport, CT 06881. An imprint of Greenwood Publishing Group, Inc. [www.praeger.com](http://www.praeger.com). Printed in the United States of America. Library of Congress Catalog Card Journal Number: 00-069269. ISBN: 0-275-97212-7. First published in 2002
- Alvabeta, 2010 Kepemimpinan Birokrasi, Bandung
- Bovaird, Tony dan Loffler, Elke (ed.). 2003. *Public Management and Governance*. London: Routledge, 2003.
- Budi Setiyono. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Bandung: Penerbit NUANSA
- Dwiyanto 2006:50-51 dalam buku Alvabeta, 2010 Kepemimpinan Birokrasi, Bandung
- Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Yogyakarta.
- Herdiawanto, Heri. 2010. Cerdas, Aktif, dan Kreatif Berwarganegara. Erlangga.
- Leaflet. 2012. *Konsep Pelayanan Birokrasi*. Makassar: IMM Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar
- Maulana Ali, Eko. (2012). *Kepemimpinan Transformasional dalam Birokrasi Pemerintahan*. Muticerdas Publishing
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ndraha, Taliziduhu, 2012, Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto, Atik Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Saryono, 2010. Metode Penelitian Kualitatif, PT. Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <http://repository.fisip.untirta.ac.id/1154/1/SKRIPSI.ABDUROHMAN.6661072764%20-%20Copy.pdf>
- <https://media.neliti.com/media/publications/1161-ID-profesionalisme-birokrasi-pemerintah-dalam-pelayanan-publik-di-kelurahan-bahu-ke.pdf>

<http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>

<https://www.kompasiana.com/windasafira6734/5e1ce20dd541df2130713cc2/peran-birokrasi-pemerintah-dalam-pelayanan-publik?page=all#:~:text=Peran%20Birokrasi%20Pemerintahan%20dalam%20Pelayanan,di%20masyarakat%20dan%20aparatur%20negara.&text=Pertama%2C%20terwujudnya%20batasan%20dan%20hubungan,terkait%20dengan%20penyelenggaraan%20pelayanan%20publik.>

#### Undang-undang

Undang-Undang Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik

## PEDOMAN WAWANCARA

Nama Mahasiswa : Pricilia Ma'ruf  
 Nim : S2117051  
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas : Ichsan Gorontalo  
 Judul Penelitian : Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo  
 Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo

### Pertanyaan

#### 1. Produktivitas

- a. Bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo ?
- b. Bagaimana Efisiensi kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo?

#### 2. Kualitas Layanan

- a. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo ?
- b. Apakah akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relative sangat mudah dan murah pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo ?

#### 3. Responsivitas

- a. Apakah pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, mampu untuk mengenali kebutuhan masyarakat ?
- b. Apakah pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, mampu untuk menyusun agenda dari prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat ?
- c. Apakah pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat ?
- d. Apakah pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, mampu menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ?
- e. Apakah pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, sudah sangat respon dalam melayani pengguna layanan ?

4. Responsibilitas

- a. Apakah pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar ?
- b. Apakah pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, sesuai dengan kebijakan organisasi ?

5. Akuntabilitas

- a. Apakah kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, sesuai dengan kebijakan nilai dan norma yang ada ?
- b. Apakah kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, konsisten dengan kehendak (aspirasi) masyarakat banyak ?
- c. Apakah pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat ?

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap	: Pricilia Ma'ruf
2. Nim	: S2117051
3. Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
5. Tempat Tanggal Lahir	: Gorontalo, 7 Mei 1999
6. Jenis Kelamin	: Perempuan
7. Agama	: Islam
8. Status Perkawinan	: Belum Kawin
9. Alamat	:
a). Desa	: Tiohu
b) Kecamatan	: Asparaga
c). Kabupaten	: Gorontalo
d). Provinsi	: Gorontalo
I. Data Keluarga	:
Ayah	: Yusuf Ma'ruf
Ibu	: Rumi Puluhulawa
II. Pendidikan	:
SD	: SDN Neg. 1 Bululi Tahun 2011
MTs	: Madrasah Tsanawiyah Bululi
Tahun 2014	
SMA	: SMA Neg. 1 Asparaga Tahun 2017
Perguruan Tinggi	: Universitas Ichsan Gorontalo 2021

Gorontalo, Februari 2021

Pricilia Ma'ruf

Nim, S2117051

**LURAH TALUMOLO**  
**SITI ADAM, S.S0S**  
**(Wawancara 15 Desember 2020)**



**SEKRETARIS KELURAHAN TALUMOLO**  
**JUNUS N.DETI**





**KASIE PEM & TRANTIB**  
**MULYADI MOPANGGA, SE**  
**(Wawancara 7 Januari 2021)**



**KASIE KESRA**  
**NURHAYATI TAHIR**  
**(Wawancara 13 Desember 2020)**



**KASIE EKBANG**  
**MARYAM BOTUTIHE**  
**(Wawancara 13 Desember 2020)**



**MASYARAKAT  
HAIRA NANTUE  
(Wawancara 10 Desember 2020)**



**HADIJA H. DIU  
(Wawancara 10 Desember 2020)**

