

**PERANAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TELUK TIRAM
KECAMATAN BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN**

Apriliyanti

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

E-mail : aprilynnn30@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to describe the role of public services in Teluk Tiram Village, West Banjarmasin District, Banjarmasin City. The research method uses a qualitative descriptive approach with the type of qualitative research. Data collected by observation, interviews and documentation to the Lurah as research informants. The results showed that the role of public services in Teluk Tiram Village was quite good, supported by employee awareness in carrying out public services. Service Constraints there is a shortage of employees in carrying out public services, there are still facilities and infrastructure that have not been used properly.

Keywords : Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Pernyataan seperti itu dapat dilihat dengan jelas dalam berbagai tuntutan pelayanan publik yang ada sebagai tanda tidak-puasnya masyarakat Indonesia terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus terus ditingkatkan dari segi pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisi

mengenai kewajiban negara adalah melayani hak dasar masyarakat. Konsep sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap pegawai mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu pemerintah berperan sebagai pelayanan masyarakat.

Menghadapi era globalisasi, ASN sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik mungkin menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada

pelayanan administrasi dimulai dari pukul 8 pagi, tetapi para pegawai terkadang masih belum ada di kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peranan Pelayanan Publik Di kelurahan Teluk Tiram Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa:

1. Peranan pelayanan publik di Kelurahan Teluk Tiram sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari observasi yang dilakukan menurut prinsip pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Menurut hasil observasi, Kelurahan Teluk Tiram melakukan prinsip tersebut dengan baik.
2. Menurut hasil penelitian, faktor pendukung peranan pelayanan publik di Kelurahan Teluk Tiram adalah adanya kesadaran para pegawai saling bekerja sama dalam melakukan pelayanan, pimpinan yang selalu mengevaluasi para staf-stafnya, adalah peraturan yang jelas di Kelurahan tersebut, keterampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan baik dan sarana prasarana yang cukup memadai di Kelurahan Teluk Tiram. Kendala pelayanan publik yang ada di Kelurahan Teluk Tiram menurut hasil penelitian diatas adalah kurang jumlah pegawai dalam

melakukan pelayanan publik, masih ada sarana dan prasarana yang belum digunakan dengan baik, juga kondisi kerja para pegawai masih belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

REFERENSI

- Atik dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Herdiansyah. 2015. *Metologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*. Salemba Humanika. Jakarta
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Laksana, Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung .
- Mulyadi dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis*

- Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Rajawali Press. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Gramedia Pustaka Utama. Yogyakarta.