

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI MIAI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

Nindia<sup>1</sup>, Deli Anhar<sup>2</sup>, Akhmad Nikhrawi Hamdi<sup>3</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB ( UNISKA) Banjarmasin

Email : nindiaaninn@gmail.com

## *Abstract*

*The purpose of this study is to determine the supporting and inhibiting factors, also to find out how public services are at the Sungai Miai Village office, North Banjarmasin District. This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type of research. Data were collected by interviewing the village head and the community in Sungai Miai Village, North Banjarmasin District. The sample was determined using observation and documentary techniques. data analysis of information collection, data reduction, data presentation at the last stage of drawing conclusions. The results showed that there was good communication and cooperation by Sungai Miai Subdistrict employees, North Banjarmasin District with the community in order to create comfortable services in carrying out activities in the office, either in the form of requesting files or providing information about community needs.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service, Kelurahan Office.*

## **PENDAHULUAN**

Di era otonomi daerah dan sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik, pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan kekhawatiran. Padahal konstitusi negara republik Indonesia mengamanatkan bahwa pemerintah harus memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap individu dalam rangka pelayanan publik. Pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan yang melakukan tindakan atau tindakan pelayanan publik dianggap sebagai pelaksana di bidang pelayanan publik. Masyarakat terdiri dari semua pihak, termasuk warga negara dan penduduk yang secara langsung atau tidak langsung penerima pelayanan publik serta orang, kelompok, atau badan hukum yang berbasis di sana. Standar pelayanan adalah anjuran untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, cepat, sederhana, murah, dan maksimal yang dijadikan kewajiban oleh penyedia jasa. Pengelolaan informasi dan penyampaian informasi dari community organizer hanyalah dua tugas yang menjadi bagian dari standar pelayanan, yaitu pernyataan yang memuat secara spesifik tentang komitmen dan janji yang dibuat di dalamnya. Terkait prosedur pelayanan yang masih terlihat rumit, kemacetan manajemen, biaya yang mahal, dan sikap petugas

pelayanan yang tidak mencerminkan pegawai negeri. Ketika persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tinggi dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, pelayanan publik seharusnya menjadi indikator kinerja pemerintah yang lebih terlihat. Ini akan memungkinkan warga untuk mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang dirasakan. Hampir tidak terduga mengingat semakin pentingnya layanan bahwa mereka berada di mata publik, menerima lebih banyak perhatian, dan sering diangkat dalam percakapan. Masalah pelayanan yang berdampak pada kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan, menjadi fokus pemerintah di kecamatan induk. Sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang, pekerjaan ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk menjadikan pegawai pemerintah sebagai pelayan publik yang sebesar-besarnya. Pelayanan adalah sesuatu yang menjawab kebutuhan masyarakat dengan menawarkan pelayanan yang memadai. Ketika datang untuk menyediakan hubungan layanan berkelanjutan antara waktu dan rangkaian waktu barang atau jasa, layanan dapat dianggap sebagai sistem manajemen yang terorganisir. Pada tingkat layanan yang diberikan oleh anggota staf dengan tujuan menyelesaikan masalah, memberikan kepuasan kepada masyarakat, berfungsi

tugasnya dengan baik. (kehandalan). 3) Memiliki respon yang cepat dengan berbagai hal yang mungkin terjadi, contoh yaitu seperti ada tugas yang belum diselesaikan, karena sebelumnya ijin tidak masuk ke kantor dengan alasan ada acara keluarga, maka siap dengan konsekuensi yang terjadi yaitu menyelesaikan tugas bisa dibawa pulang kerumah. 4) Memiliki empati yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. b. Masyarakat, Bagi kantor Kelurahan Sungai Miai Kecamatan Banjarmasin Utara masyarakat adalah sumber pendukung yang penting, karena kritikan, saran dan masukan dari masyarakat menjadi suatu pembangunan dalam hal yang kurang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui maksud efektivitas pelayanan publik, bagaimana efektivitas pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Sungai Miai Kecamatan Banjarmasin Utara. 1. Mengenai efektivitas pelayanan publik yaitu suatu aktivitas dalam pemberian pelayanan serta melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. 2. Dalam produktivitas pelayanan Kantor Kelurahan Sungai Miai Kecamatan Banjarmasin Utara mengusahakan kuantitas jasa dalam bentuk pelayanan yang diperoleh masyarakat dapat merasa puas. Dalam menciptakan pelayanan kepada masyarakat, kantor menyiapkan strategi, sehingga suatu tujuan yang diinginkan dapat mencapai keberhasilan. 3. Kemudian dalam efisiensi untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan kantor maka perlu memperhatikan karakteristik kualitas yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Sungai Miai Kecamatan Banjarmasin Utara 4. Serta adanya faktor pendukung dapat menjadi strategi untuk menghindari suatu hambatan yang mungkin saja terjadi saat proses aktivitas berjalan. Selain itu hambatan yang terjadi seperti kurangnya sarana dan prasarana dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kedepan, sehingga tidak akan ada kendala.

## REFERENSI

- Ahmad Badu, *Pelayanan Publik: (Teori dan Praktik)*. Penyunting: Teguh Sutanto – Bandung: Minggu Makmur Tanjung Lestari 2018.
- Belajar, Materi. “*Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*”. Diakses pada 04 April 2022. <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>
- Nindia, Deli Anhar, Akhmad | Efektivitas Pelayanan.....
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pengertian, Sumber. “*Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat*”. Diakses pada 04 April 2022. <http://www.sumberpengertian.co/pengertian-standar-operasional-prosedur-sop>
- Mahulauw Anisa (2021) *Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon*. Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 tentang Hakikat Pelayanan Publik
- Wadi Hamzan (2021) *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur*. Jurnal Konsentrasi Administrasi Pembangunan