

ABSTRAK

Organisasi pemerintahan daerah merupakan lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dengan sumber legitimasi yang berasal dari masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pemerintah harus diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyentuh pada masyarakat. Hal ini semakin diperkuat dengan adanya pemberlakuan sistem desentralisasi pada tata pemerintahan dalam era otonomi daerah. Dalam hal ini diperlukan pelayanan publik yang baik dan efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen, responsivitas, dan akuntabilitas ASN pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas dengan informan Kepala Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas berjumlah 1 orang, Kepala Bidang berjumlah 4 orang, Staf yang jumlahnya 3 orang.

Dari hasil penelitian ini dapat diperoleh bahwa manajemen pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas berada dalam kategori efektif, responsivitas pegawai atau kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat cukup baik, dan akuntabilitas pelayanan pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas yakni berada pada kategori baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Regional government organizations are institutions that run the wheels of government with a source of legitimacy that comes from the community. Therefore, the trust given by the community to government administrators must be balanced with good performance, so that services can be improved effectively and reach the community. This is further strengthened by the implementation of a decentralized system in governance in the era of regional autonomy. In this case, good and effective public services are needed.

This study aims to identify and analyze the management, responsiveness and accountability of ASN at the Regional Secretariat of Kapuas Regency.

The research method used in this research is descriptive qualitative. This research was conducted at the Regional Secretariat of Kapuas Regency with 1 informant Head of the Kapuas Regency Regional Secretariat, 4 Heads of Fields, 3 Staff.

From the results of this study it can be obtained that service management, responsiveness and accountability at the Regional Secretariat of Kapuas Regency are in the effective category, employee responsiveness or the ability to know and understand the needs and desires of the community is quite good, and the accountability of employee services at the Kapuas Regency Regional Secretariat is at good category.

Keywords: *Effectiveness, Public Service Management.*

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Gitosudarmo, Indriyo, 1999, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Gomes, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Andi Offset
- Handyaningrat, Drs.Soewarno. 1995. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen. Jakarta : PT.Toko Gunung Agung.
- Handoko, TH, 2000, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua BPFE. Yogyakarta. Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media/ Hasibuan Malayu S.T, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Cetakan kesebelas, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Mangkunegara, Anwar Prabu .2011. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung, Refika Aditama. Makmur. 2008. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mathis Robert L. , Jackson John H., 2006, Human Resources Management Edisi 10 Terjemahan, Jakarta, Salemba Empat.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salah A Muwafik . 2010 . “ Manajemen Pelayanan “. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2004, Good Government (Pemerintahan yang baik); Bandung: CV. Mandar Maju.
- Simamora, Henry; 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE- KPN, Yogyakarta
- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan publik. Jakarta: PT BUMI AKSARA.
- Sunarto. 2007. Pengantar Statistika. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono, 2011,. Metode Penelitian Administrasi; Cetakan ke 19, Penerbit, Alfabeta. Jakarta.
- Sugiyono, 2014,. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R && D; Penerbit, Alfabeta. Jakarta
- Swastha Basu. 1999, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi 2,. Yogyakarta : Liberty.
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD

Syafi'e, Inu Kencana, dkk. 1999. Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka cipta

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia. Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.

Widodo, Joko. 2007. Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: CV Cutra Media

Winardi. 2000, Kepemimpinan dalam manajemen Jakarta, Rineka Cipta