

EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNG SELOR TIMUR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Imam Muazansyah^{1*}, Indah Sari²

^{1,2}Universitas Kaltara, Indonesia

*Corresponding author: alyacarpet@gmail.com

Abstract

The services provided by the government have received a sharp scrutiny from the people themselves. Service is the main goal to create the best service for the whole community. Poor public services are not new, the problem is that public services are not yet optimal, the services are not yet effective, which results in excellent service not being realized. This made the researchers interested in conducting research with the aim of research to find out and describe the administration of public services in the East Tanjung Selor Village office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency. This research method uses a qualitative descriptive research method. The data sources used are primary data, namely informants and secondary data including book references, previous research, government regulations related to public service administration. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. The research focus is based on PERMENPANRB Number 15 of 2014. Data analysis uses four components, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the data analysis carried out, it was concluded that the public services carried out by the Tanjung Selor Timur sub-district were quite effective by providing services according to the SOP (Service Operational Standards) carried out to the community even though there was still a lack of human resources in providing services but the community was quite satisfied with the service. received from the municipality

Keywords: Service effectiveness, Public Service Administration, Public Service

Pendahuluan

Landasan sistem ekonomi di negara diatur dalam pasal 33 dan pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara 1945 yang mengatur tentang tanggung jawab yang diberikan kepada negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pencapaian kesejahteraan masyarakat agar dapat tercapai pemerintahan memaksimalkan keberadaan Usaha Mikro yang selalu mengalami pertumbuhan di setiap tahunnya. Usaha Mikro merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang berwawasan kemandirian memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.

Pemerintah mengharapkan kinerja yang dilakukan oleh aparatur negara baik pusat maupun daerah dapat memperoleh efektivitas dengan baik supaya dapat menghasilkan suatu produktivitas kinerja yang optimal. Aparatur negara di tingkat daerah merupakan pegawai atau petugas pelayanan yang memberikan layanan ke masyarakat sekitarnya atau setempat yang bukan hanya melakukan kebaikan dalam pelaksanaan tugas, tetapi masyarakat yang menerima layanan tersebut sesuai dengan harapannya yakni memperoleh hasil pelayanan yang efektif. Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugasnya. Menurut Zeithaml (dalam postingan artikel Chisilia, Imam Muazansyah; 2018) bahwa bahwa pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah bagi masyarakat

menunjukkan harapan pelayanan (*expected service*) dengan pelayanan diterima (*perceived service*) sebagai dua faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan pemerintahan dan memperliatkan kinerja pemerintahan. Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang sebaiknya terhadap masyarakat yang merupakan suatu perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai suatu unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap masyarakat agar merasa puas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut hal ini dapat menunjukkan pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kelurahan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kedudukan yang strategis dalam mewujudkan kesiapan daerah. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati atau walikota. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik dengan adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan yang merupakan sasaran utama penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai permasalahan pelayanan pada kelurahan Tanjung Selor Timur meliputi tingkat produktifitas yang minim terhadap melakukan pelayanan dimana pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi karena kurangnya Sumber Daya Manusia pada kelurahan maka kurang efektif dalam menerima pelayanan. Hal ini menjadikan ketertarikan peneliti melakukan penelitian Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik.

Menurut Beni (2016: 69), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi sedangkan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan Efektif pernyataan Mardiasmo (2017: 134). Indikator Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) dalam mencapai tujuan suatu program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin Efektif proses kerja suatu unit organisasi. Konsep efektivitas menurut ravianto (dalam artikel Masruri dan Imam Muazansyah; 20) adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Moenir (dalam postingan artikel Suryani dan Imam Muazansyah) menjelaskan Proses aktivitas aktivitas pelayanan terdapat ada sebagian Unsur-unsur ataupun faktor yang menunjang proses jalannya aktivitas pelayanan meliputi a). sistem, prosedur, serta tata cara; b). personil; c). fasilitas serta prasarana serta warga selaku pelanggan. Pelayanan publik tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara, masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memiliki fungsi pelayanan publik sebagai salah satu fokus perhatian peningkatan meningkatnya kinerja instansi pemerintah.

Komponen indikator standar pelayanan teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja sebagaimana diatur Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 terkait proses penyampaian pelayanan (*service point*) yang tercantum pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang nantinya sebagai acuan organisasi penyelenggara

(Kementerian/Lembaga) dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sesuai tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga. Persyaratan pelayanan sebagai suatu tuntutan yang harus dipenuhi atau syarat berupa dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan, pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

Persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah: a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan. b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap). Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan kondisi tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; menjamin konsistensi dan proses kerja yang terukur sistematis.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan.

Dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah: a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis). Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Menurut Brech (Chrisyanti, 2011:2) Administrasi sebagai bagian dari proses manajemen yang berkaitan dengan institusi/lembaga dan prosedur dilaksanakan untuk menentukan dan mengomunikasikan program dan perkembangan kegiatan diatur dan di periksa berdasarkan rencana dan target. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 menerangkan Administrasi Kelurahan adalah proses pendataan yang menyangkut tentang berbagai segala kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat suatu pelaksanaan urusan administrasi pemerintah yang dilimpahkan kepada lurah

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yakni prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan observasi melalui menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sugiyono (2018). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi literatur, sehingga pengumpulan data dalam penelitian ini. Menurut Nazir (dalam postingan artikel Sulistyowati Arini dan Imam Muazansyah) bahwa pengumpulan data dalam penelitian ini selain dari buku referensi digunakan juga sumber-sumber berikut ini. Buku teks yaitu buku ilmiah yang ditulis rapi yang diterbitkan dengan interval yang tidak tentu. Jurnal yaitu majalah ilmiah yang berisi tulisan ilmiah atau hasil-hasil seminar. Periodical yaitu majalah ilmiah yang diterbitkan secara berkala oleh lembaga-lembaga baik pemerintah atau swasta yang berisi hasil

penelitian. Dalam penelitian ini tinjauan terhadap literatur lokal dan internasional terpilih. Data dalam laporan ini dibandingkan, diringkas, dan diinterpretasikan untuk mendapatkan hasil yang berguna terkait dengan tema penelitian ini.

Lokasi penelitian Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan berada Jl. Diponegoro RT.012RW.04, Selimau I, Tanjung Selor, Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Sumber Data primer meliputi informan sebanyak 23 orang yang mengetahui dan bisa menjawab kondisi administrasi pelayanan secara lengkap, jelas dan akurat meliputi pihak kelurahan tanjung selor timur, petugas layanan administrasi kelurahan, tokoh masyarakat dan masyarakat pengguna layanan kelurahan. Sumber data sekunder meliputi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, buku, arikel/penelitian terdahulu/skripsi/tesis, arsip yang berkaitan dengan judul atau tema yang sama dengan penelitian ini. Analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Setiap masyarakat, memiliki hak untuk menerima dan memberikan pelayanan yang baik dan saling memberikan kepuasan. Pemberi ataupun penerima pelayanan memiliki perbedaan dalam melakukannya dan melaksanakannya. Hal ini dipengaruhi oleh tujuan untuk mencapai kepuasan serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Pentingnya kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan dari proses administrasi pelayanan publik sehingga dapat terwujud pencapaian tujuan dalam target yang dicapai.

Produk Pelayanan

Kelurahan sebagai pemberi pelayanan terhadap produk pelayanan yang diperlukan dan yang akan dilakukan oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi di kantor kelurahan Tanjung Selor Timur meliputi membuat surat keterangan atau meminta surat pengantar untuk keperluan dalam produk pelayanan yang dilakukan oleh pihak kelurahan yaitu surat keterangan usaha, surat ahli waris, surat pengantar pembuatan ktp/kartu keluarga, surat keterangan kuasa tanah, surat pengantar menikah, dan surat keterangan tidak mampu. Penyelenggaraan pelayanan di bagian pelayanan Kelurahan Tanjung Selor Timur dilakukan dengan diberikannya kemudahan dalam proses dan akses untuk masyarakat dalam menerima pelayanan dengan melalui aplikasi yang telah di sediakan baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Jenis layanan di Kelurahan Tanjung Selor Timur berupa, yaitu: 1. Layanan Non Perizinan: a) Pelayanan Permohonan Akta Kelahiran b) Pelayanan Permohonan Akta Kematian c) Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan d) Pelayanan Permohonan Akta Perceraian e) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pindah WNI f) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Datang WNI g) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA h) Pelayanan Permohonan Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen i) Pelayanan Permohonan Santunan Kematian j) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kawin/ Belum Kawin k) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kematian l) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah dan Waris m) Pelayanan Permohonan Surat Lainnya Sesuai dengan Ketentuan yang Berlaku (Surat Pernyataan Pengurangan Biaya UKT, Surat Keterangan

Beda Nama, Surat Tanda Lapor Diri bagi Penerima Pensiunan, Surat Penghasilan Orang Tua, Surat Pernyataan Tidak Bekerja dan lain-lain).

Pelayanan dilakukan oleh Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan, meliputi terdiri atas 1 (satu) orang Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan dan 2 (dua) orang staff. Kegiatan pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan, secara internal diawasi oleh Kepala Seksi, Sekretaris Kelurahan Tanjung Selor Timur dan Lurah Kelurahan Tanjung Selor Timur. Operasional pelayanan dilakukan setiap jam kerja, dengan rincian sebagai berikut. Senin – Kamis: 08.00 – 15.30 Wita Jumat: 08.00 – 15.00 Wita Selain pelayanan non perizinan dan pelayanan perizinan, Kelurahan Renon juga menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat, baik pengaduan langsung maupun pengaduan secara elektronik. Pengaduan langsung dapat disampaikan melalui meja pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan. Sedangkan pengaduan secara elektronik dapat disampaikan dengan menghubungi melalui nomor telepon yang telah disediakan oleh pihak kelurahan Tanjung Selor Timur.

Persyaratan

Kelurahan Tanjung Selor Timur berusaha memberikan apa yang masyarakat butuhkan sebagai penerima layanan yang disediakan. Masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan dalam menerima pelayanan yang di berikan oleh pihak Kelurahan Tanjung Selor Timur seperti data diri masyarakat sesuai dengan domisili yang terdapat pada Kelurahan Tanjung Selor Timur. jika masyarakat ingin meminta pengantar pada Ketua RT harus memenuhi atau membawa identitas diri agar dapat di berikan surat pengantar dari Ketua RT untuk keperluan yang dibutuhkan, membawa identitas diri yang nantinya ditunjukkan ke petugas pemberi layanan. Petugas kelurahan Tanjung Selor Timur dengan masyarakat saling berkomunikasi dimana petugas membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi dalam administrasi pelayanan publik.

Jangka Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dapat dijadikan indikator efektivitas dari sebuah program. Jika waktunya tepat maka program tersebut dikatakan efektif dan jika tidak berarti program tersebut tidak efektif, hal ini berkaitan dengan proses pengurusannya belum dapat dikatakan efektif dan belum sesuai dengan waktu yang tentukan. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian. Pelayanan Kelurahan Tanjung Selor Timur yang diberikan kepada masyarakat tidak menunggu lama hingga berhari-hari, dilakukan maksimal dalam 1 (satu)hari. Jangka waktu pelayanan yang berkisar 15 menit meliputi pelayanan jenis non perijinan surat keterangan bantuan sosial, surat keterangan domisili, dan surat keterangan kematian. Jangka waktu pelayanan sekitar 10 menit berupa surat permohonan registrasi pengantar KTP, surat permohonan registrasi pindah atau datang, dan surat permohonan registrasi Surat Keterangan Tidak Mampu. Pertanggungjawaban administrasi pelayanan adalah Lurah, kepala seksi pelayanan, sekretaris dan petugas layanan. Pelayanan pengurusan surat menyurat ataupun menerima pelayanan administrasi, kepengurusan surat Penguasa tanah dari pihak

kelurahan membutuhkan waktu lama disebabkan salah satunya proses panjang mengukur tanah pada lahan yang akan dibuatkan Surat Keterangan Penguasa Tanah.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Petugas memberikan informasi kepada masyarakat terkait pemberitahuan, penanganan keluhan atau komplain atau masukan sehingga masyarakat bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas. Masyarakat berhak atas informasi yang faktual dalam berbagai hal terkait proses pengurusan administrasi. Hasil wawancara dengan Pak Syaiful warga Kelurahan Tanjung Selor Timur: “pegawai kelurahan Tanjung Selor Timur sabar banget, mau mendengarkan dan menghadapi keluhan-keluhan dari saya dan warga yang lainnya.” (wawancara dengan Pak Syaiful, 7 Maret 2022).

Petugas pelayanan di Kelurahan Tanjung Selor Timur telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Respon penanganan dan pengaduan dalam pelayanan yang diberikan petugas kelurahan Tanjung Selor Timur sudah cukup baik dengan ditunjukkan masyarakat menyampaikan keluhan atau kesulitan atau kendala mendapatkan pelayanan melalui aplikasi yang telah disediakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Tanjung Selor Timur menindak lanjuti sebagai tanggung jawab pihak kelurahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya dalam layanan administrasi. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan di kelurahan dapat dilakukan dengan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Biaya/Tarif

Pemerintah memberikan semua pelayanan yang dilakukan oleh pihak kelurahan Tanjung Selor Timur Rp. 0,00 (Gratis) sebagai kewajiban tanpa adanya biaya yang dibebankan atau pungutan biaya atau tarif yang ditarik dari masyarakat dalam melakukan produk pelayanan apapun sehingga meringankan dan menguntungkan masyarakat.

Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dilakukan secara bertahap sesuai dengan aturan dalam melakukan proses pelayanan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga pihak tersebut dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan sistem dan mekanisme yang dilakukan dapat dipahami, tidak adanya kekeliruan alur atau mekanisme proses pengurusan dan masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan. Prosedur pembuatan administrasi pelayanan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.

Wawancara dengan Bu Siti warga Tanjung Selor Timur: “Prosedurnya mudah dan aksesnya pun tidak kesulitan, saya hanya menyerahkan syarat-syarat berkasnya ke petugasnya dan saya pun mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, saya puas dengan pelayanannya, sesuai dengan harapan saya jadi cepat selesai (wawancara Bu Siti, 7 Maret 2022). Faktor usia, salah satunya lansia sebagai penyebab masyarakat sulit memahami proses pengurusan administrasi. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang berusia lanjut yang memilih menggunakan sistem manual dalam proses layanan publik padahal sudah ada aplikasi atau e-Kelurahan yang dipastikan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusannya tetapi alasan lainnya terlihat

bagaimana masyarakat lebih memilih sistem manual karena dapat mudah dipahami oleh mereka.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur berikut. Kelurahan Tanjung Selor Timur telah efektif melaksanakan pemberian layanan kepada masyarakat dengan memberikan struktur Pelayanan Administrasi menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Timur. Struktur Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan melalui produk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dengan masyarakat memenuhi persyaratan dalam melakukan produk pelayanan, dan persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat untuk memastikan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan betul-betul masyarakat Tanjung Selor Timur, serta harus mengikuti sistem serta mekanisme yang diberikan sehingga tidak adanya kekeliruan dalam melakukan produk pelayanan, untuk jangka waktu pelayanan tidak memakan waktu lama dan bisa di tunggu jika membuat surat pengantar saja, dan untuk biaya atau tarif tidak ada di pungut biaya sama sekali artinya dalam melakukan pelayanan publik tidak ada pungutan biaya sehingga tidak adanya pengaduan yang di berikan oleh masyarakat sehingga kelurahan semakin memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan melalui aplikasi "Pesawan".

Daftar Pustaka

- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*. Jakarta Pusat: Penerbit Taushia.
- Chisilia, E., & Muazansyah. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Volume 4, Nomor 2. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
<http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/2300> .
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Masruri, Imam Muazansyah. 2017. *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)*. Journal Of Governance and Public Policy Vol 4 Nomor 2 (2017).
<https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2995/2803>
- Mardiasmo. 2016. Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1).
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara..
- Sadu, Wasistiono. 2003, *Kapita Selekta, Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Penerbit Fokus Media.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. 2019. *Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada Suroboyo Bus Di Surabaya)*. IAPA Proceedings Conference, 152-165. doi:10.30589/proceedings.2018.189.
<https://iapa.or.id/ejournal/proceedings/article/view/189>
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

- Suryani, Imam Muazansyah.2020. *Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan*. *Governance: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol 10 Nomor 2
<http://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/GovernanceJKMP/article/view/133/97>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Tugas dan Fungsi tata kerja Kecamatan dan Kelurahan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Inonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang Administrasi Kelurahan.