



## **EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN MUNGKU BARU KECAMATAN RAKUMPIT KOTA PALANGKA RAYA**

**Purnamasari  
Ricky Zulfauzan  
Wijoko Lestario**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Palangka Raya  
Email: (rickyzulfauzan.fisip.upr.ac.id)**

---

### **Article Info**

**Keywords:**  
*Effectiveness, Community  
Service, Mungku Baru  
District*

---

### **Abstract**

*This study aims to determine and explain the effectiveness of community services at the Mungku Baru Village Office, Rakumpit District and to find out and explain what are the supporters and obstacles in community service at the Mungku Baru Village Office, Rakumpit District. The data collection method used in this study is the Documentation, Observation and Interview method. The results of the study were analyzed through descriptive methods describing how the level of effectiveness of community services in Mungku Baru Village, Rakumpit District, Palangka Raya City and the inhibiting and supporting factors of service effectiveness, the data used in this study is primary data and secondary data with research subjects consisting of the Mungku Baru Village Government, the Mungku Baru Village Office and the Mungku Baru Village community. The results showed that the effectiveness of community services in Mungku Baru Village, Rakumpit District, Palangka Raya City, researchers saw the success that showed the extent to which the plan could be achieved. The more plans that can be achieved, the more effective the activity will be, so that the word effectiveness can also be interpreted as the level of success that can be achieved from a certain method or effort in accordance with the objectives to be achieved. With benchmarks using the theory of Gibson 2013 (a) Clarity of Goals Achieved. (b) Clarity of Strategy for Achievement of Goals. (c) Careful Planning. (d) Proper Programming. (d) Availability of facilities and infrastructure. The researcher concludes that Mungku Baru Village, Rakumpit District, in this case the effectiveness of community services in Mungku Baru Village, Rakumpit District, Palangka Raya City is still*

*less effective for the community. The supporting and inhibiting factors of Service Effectiveness for the Mungku Baru community, namely Human Resources (HR) who are capable of adequate, professional work and facilities and infrastructure to be able to support the continuity of services. In addition, community empowerment is also very important and is something that must be done considering the rapid economic and technological growth in recent times.*

---

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan Dilihat dari citra organisasi, menjadi abdi negara dan abdi negara merupakan tugas pokok yang sangat diperlukan. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat disebut sebagai pelayanan terbaik yang mempengaruhi standar kualitas pelayanan (Vinet dan Zhedanov, 2011). Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian integral dari aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam melaksanakan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Fungsi utama pemerintah daerah diatur dalam UU No. 1. Pada tanggal 23 Tahun 2014, pemerintah daerah secara tegas menetapkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan dilakukan melalui tiga jalur yaitu peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan partisipasi masyarakat. Selain pengawasan dan pemberdayaan, pelayanan publik tampaknya memegang peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah.

Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antar produksi, kualitas, fleksibilitas, kepuasan sifat keunggulan dan perkembangan (Gibson, 1984). Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 61 Tahun 2019 tentang kedudukan (Negara *et al.*, 2011). Seperti yang kita ketahui saat ini kemajuan dari berbagai aspek menjadi sangat pesat dapat dilihat dari aspek teknologi, politik, ekonomi, sosial maupun budaya. Namun setiap daerah pasti memiliki permasalahan daerah yang berbeda-beda khususnya dalam Efektivitas pelayanan masyarakat di daerahnya. fokus penelitian saya yaitu kantor kelurahan mungku baru Kecamatan Rakumpit, yaitu salah satu kecamatan yang ada di Palangka Raya. Daerah ini memang masih belum terimplementasikan dengan

sepenuhnya dari aspek pelayanannya. Seperti surat-surat yang biasanya lama harus menunggu beberapa hari.

Pelayanan yang belum efektif ini juga karena sarana dan prasarana kelurahan yang masih kurang efektif salah satunya komputer yang biasanya dibutuhkan untuk membuat surat-surat seperti Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan kependudukan ( Nikah, cerai, lahir dan meninggal). Adapun yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang diterima masyarakat di kantor kelurahan mungku baru juga dikarenakan sebagian pegawai yang bertugas di kantor kelurahan ini tidak berdomisili di kantor kelurahan mungku baru sehingga kadang jam kantor tidak sesuai bahkan tutup, di daerah ini juga terkendala jaringan proses pelayanan daring pada masa pandemi saat ini tidak terlaksana dengan baik.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ada maka penulis menggunakan teori dari Gibson yaitu melihat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat melalui beberapa indikator pada teori tersebut sehingga nantinya akan diketahui seberapa efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Dari latar belakang di atas maka penulis mengambil judul penelitian Efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru kecamatan Rakumpit.

## **B. LITERATURE REVIEW**

Pada dasarnya, definisi umum efektivitas mengacu pada derajat hasil yang dicapai. Itu selalu dikaitkan dengan efisiensi, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektivitas lebih menekankan pada apa yang telah dicapai, sedangkan efisiensi lebih mementingkan bagaimana memperoleh hasil yang diperoleh dengan membandingkan *input* dan *output*. Efektivitas berasal dari kata “efektif”, yang mengandung arti tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya. Istilah efektif (efektif) dan efisien (efisien) adalah istilah yang terkait. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut, dapat dievaluasi dalam berbagai cara, dan memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi. Indeks efektivitas Indikator efektivitas adalah sarana atau alat untuk mengukur hasil kegiatan,

kegiatan atau proses. Menurut pendapat Gibson dalam penulisan (Bungkaes 2013) mengatakan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur sebagai berikut. :

### **1. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai**

Menurut (S.P Siagian, 1978) suatu program dapat dikatakan efektif, salah satunya adalah kejelasan tujuan yang ingin dicapai oleh program tersebut. Ini untuk memungkinkan pelaku mencapai tujuan dan sasaran organisasi saat melakukan tugas. Sehingga kejelasan tujuan telah sampai kepada sasaran sehingga mampu dipahami dan dilaksanakan sesuai dengan target /tujuan yang ingin dicapai.

### **2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Menurut (S.P siagian, 1978) strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut dan juga merupakan penentu cara jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam pencapaian semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementator wawasan waktu, dampak penugasan upaya. Secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas.

### **3. Perencanaan Yang Matang**

Implementasi perencanaan kebijakan yang cermat sangat penting, selain kebijakan yang akan menjadi pedoman relevan bagi para pelaksana kebijakan di masa yang akan datang, apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Perencanaan yang matang akan berdampak positif terhadap tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang dikembangkan, artinya kebijakan harus menjembatani kesenjangan antara tujuan dan upaya pelaksanaan kegiatan usaha. Artinya isi rencana telah disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi kelompok sasaran. Di masa depan, rencana atau kegiatan perlu dikembangkan. Hal ini isi program telah disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh kelompok sasaran. Diperlukan juga untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.

### **4. Penyusunan Program yang Tepat**

Penyusunan merupakan suatu data atau kumpulan data yang dilakukan oleh suatu organisasi atau per individu secara teratur. Selain dilakukanya perencanaan

yang baik suatu kebijakan perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksanan akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan berkerja.

### **5. Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting dalam sebuah pencapaian tujuan program. Sarana dan prasarana yang tersedia sangat mempengaruhi produktivitas kerja. Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.

## **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang ada. Metode Penelitian Kualitatif menurut (Maleong, Lexy 2006) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam penelitian ini, penulis akan menggambarkan tentang bagaimana Efektivitas Pelayanan masyarakat di kantor kelurahan mungku baru kecamatan rakumpit.

## **D. HASIL DAN DISKUSI**

### **Profil Kelurahan Mungku Baru**

Kelurahan Mungku Baru dibentuk berdasarkan perda kota palangkaraya nomor 32 tahun 2002 tentang pembentukan, pemecahan dan penggabungan kecamatan dan kelurahan yang diresmikan sejak diangkat dan dilantik PNS eselon iii dan iv oleh walikota palangkaraya tanggal 28 februari 2003.

Kecamatan Rakumpit meliputi 7 (tujuh) kelurahan, terdapat 5 (lima) kelurahan yang terletak di tepi aliran sungai rungan yaitu kelurahan mungku baru, Kelurahan Bukit Sua, Kelurahan Petuk Barunai, Kelurahan Panjehang dan Kelurahan Gaung Baru yang tidak bisa dijangkau dengan transportasi darat secara langsung

tetapi dengan transportasi sungai yaitu menggunakan perahu bermesin klotok. Sedangkan 2 (dua) kelurahan lainnya dapat dijangkau dengan transportasi darat yaitu Kelurahan Petuk Bukit dan Kelurahan Pager.

**Gambar 1:**

Struktur Organisasi Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit



Efektivitas pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Mungku Baru, diberikan untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari pihak kantor kelurahan. Masyarakat diharapkan dapat menerima segala bentuk layanan yang dibutuhkan secara efektif. Sesuai dengan program yang telah direncanakan oleh pihak kelurahan.

### 1. Tahap Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan dalam organisasi tersebut dapat tercapai. Perencanaan yang telah ditetapkan ini sebagai pedoman yang akan digunakan dalam memenuhi permintaan layanan masyarakat. Ketika membuat surat-surat penting sehingga yang telah ditetapkan di SOP kelurahan tidak terlaksana sepenuhnya dengan baik yang seharusnya terlampir di SOP selesai 30 menit setelah pengajuan namun realita di lapangan harus menunggu 1 atau 2 minggu untuk menyelesaikan bagian administrasi. dampak dari keterlambatan pengurusan administrasi contohnya pembuatan SKTM (surat keterangan tidak mampu) yang dibutuhkan untuk keringanan pengobatan dan keringanan pendidikan terlambat sehingga waktu yang sudah ditentukan suatu lembaga kesehatan atau pendidikan tidak tepat waktu atau

melewati batas yang seharusnya.

Pelayanan memang belum mampu memenuhi visi misi kelurahan dan alur pelayanan yang seharusnya karena terkendala faktor-faktor tertentu. Namun pegawai yang bertugas di kantor kelurahan Mungku Baru tersebut tetap berusaha memberikan pelayanan yang efektif pada masyarakat.

## 2. Tahap Kejelasan Strategi Pelayanan Kepada Masyarakat

Kejelasan strategi yang di mana hal ini sebagai pencapaian sasaran atau tujuan yang hendak dicapai oleh suatu lembaga agar para implementator tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi untuk melihat seberapa jelas dan terarahnya strategi yang ada di kantor kelurahan ini penulis melihat dari keberhasilan SOP kantor kelurahan dan program kerja yang telah direncanakan pihak pegawai kelurahan.

Pada dampak pandemi COVID-19 risiko yang ditanggung oleh pihak kelurahan makin besar serta rumah dinas pegawai belum ada sehingga pegawai harus menginap di rumah masyarakat dan pihak kelurahan juga tidak ada melakukan pembaharuan pelayanan. Pendukung dari efektivitas pelayanan masyarakat kantor kelurahan mungku baru adalah sumber daya manusia yang mampu memadai, profesional kerja dan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang keberlangsungan pelayanan.

Masyarakat sudah merasakan cukup memenuhi dan terimplementasi dengan baik dari pihak kelurahan. Untuk program tidak ada perubahan saat pandemi COVID-19 ini tetap sama seperti biasanya masyarakat datang para pegawai siap membantu dan melayani kebutuhan masyarakat dalam bentuk administratif, bantuan maupun pembuatan surat-surat.

## 3. Tahap Perencanaan Yang Matang Pelayanan Kepada Masyarakat

Manajemen Pemerintahan dimulai dari tahap perencanaan, artinya apabila perencanaan berjalan baik maka fungsi manajemen yang lain akan mengiringi (Zulfauzan, 2011). Perencanaan yang matang akan berimplikasi positif terhadap tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya, kebijakan harus menjembatani antara tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Perencanaan yang matang ini penulis melihat dari perencanaan atau

program yang telah ditetapkan mampukah terlaksana dengan baik, lalu apa saja yang selama ini menjadi penghambat dalam pelayanan yang ada di kantor kelurahan serta jenis pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Program yang telah disusun seperti bantuan yang berdampak COVID-19, pembuatan Kartu Tanda Penduduk *e-KTP* serta bantuan bagi masyarakat kurang mampu sudah diusahakan pihak kelurahan untuk berjalan dengan baik. Namun dari kondisi daerah tentunya juga mempengaruhi seperti jaringan yang membuat pembuatan (*e-KTP*) seharusnya di kelurahan tersebut menjadi terhambat sehingga tentunya biaya menjadi bertambah yang diakibatkan karena harus memakai dua alat transportasi untuk sampai ke kelurahan lainnya untuk membuat Kartu Tanda penduduk (*e-KTP*).

#### 4. Tahap Penyusunan Program Yang Tepat Pelayanan Kepada Masyarakat

Penyusunan program yang tepat merupakan suatu data atau kumpulan oleh suatu organisasi atau per individu yang dibahas bersama untuk memprogramkan apa yang harus diprioritaskan. Penulis mengukur keberhasilan penyusunan program dari kegiatan kelurahan seperti MUSREMBANG dan rapat kelurahan serta bagaimana sistem piket pegawai yang ada di kantor kelurahan ini.

Setiap tokoh atau masyarakat diundang atau diikuti sertakan dalam MUSREMBANG kelurahan di mana masyarakat dan tokoh penting yang ada di masyarakat dapat memberi masukan dan usulan bagi pemerintah untuk dapat memenuhi permintaan masyarakat. Ini sejalan dengan pendapat (Selvi dkk, 2021) perencanaan dilakukan atas dasar tujuan bersama.

#### 5. Tahap Sarana Dan Prasarana Pelayanan Kepada Masyarakat

Tersedianya sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting untuk menunjang keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi atau lembaga terkait. Penulis meneliti dari aspek fasilitas yang dibutuhkan oleh pihak kelurahan untuk menunjang keberhasilan pelayanan serta dari Sumber Daya Manusia (SDM).

Fasilitas yang ada di kelurahan memang belum ada, seperti komputer, alat tulis kelurahan serta balai kelurahan memang masih belum direnovasi. Hal ini karena usulan yang diberikan kelurahan masih belum dikabulkan oleh pihak kelurahan. Padahal hal ini juga menjadi hal penting untuk mendukung

keberlangsungan pelayanan yang ada kantor di kelurahan ini.

### **Penghambat Dan Pendukung**

Hasil dari penelitian yang menjadi penghambat dari efektivitas pelayanan yang diberikan pihak kelurahan yang menjadi kendala yang utama adalah tempat geografis wilayah, biaya yang mahal serta jaringan yang masih belum ada sehingga para pegawai memang tidak selalu ada di kelurahan Mungku Baru. Pada dampak pandemi COVID-19 risiko yang ditanggung oleh pihak kelurahan makin besar serta rumah dinas pegawai belum ada sehingga pegawai harus menginap di rumah masyarakat dan pihak kelurahan juga tidak ada melakukan pembaharuan pelayanan. Pendukung dari efektivitas pelayanan masyarakat kantor kelurahan mungku baru adalah sumber daya manusia yang mampu memadai, profesional kerja dan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang keberlangsungan pelayanan.

### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan memang masih kurang efektif. Ini terbukti Ketika masyarakat harus menunggu dan mencari pihak kelurahan yang bersangkutan.
2. Penghambat dari efektivitas pelayanan yang diberikan pihak kelurahan yang menjadi kendala yang utama adalah tempat geografis wilayah, biaya yang mahal serta jaringan yang masih belum ada sehingga para pegawai memang tidak selalu ada di kelurahan Mungku Baru.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

Atep Adya Barata, (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.

Inu Kencana Syafiie, (2016). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Moenir H.A.S. (2012). *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira.

Moenir H.A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi

Aksara Negara & Lembaran, T. (2011). Walikota Palangka Raya.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy. (2010). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

### **Artikel Jurnal**

Ameylia Selvi, M., Jaya, I., & Zulfauzan, R. . (2021). PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAH DESA TUMBANG TARUSAN KABUPATEN PULANG PISAU MELALUI SISTEM INFORMASI DESA. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 10(2), 35–44. <https://doi.org/10.37304/jispar.v10i2.3368>

Kecamatan, M., & Kota, L. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik ( Studi Pelayanan KK , KTP / E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jalan MT Haryono 193 Malang , 65144 , *Indonesia Pendahuluan Kajian Teori*. 14(3), 14–26.

Program, M., Magister (2018). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali kecamatan biau kabupaten buol. 155–164.

Rocky Wahyunus. (2020). Efektivitas Pemanfaatan Dana Desa Dalam Menunjang Pembangunan Desa. Universitas Palangka Raya

Rudianto. (2011). Profesionalisme Kinerja Perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar. 8(4), 55.

Zulfauzan, R. (2012). Manajemen Pemerintahan Pada Program Mamangun Tuntang Mahaga Lewu (Membangun Dan Memelihara Desa) Di Kelurahan Pahandut Seberang Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2011. *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 1(2).

### **Laporan**

Lembaga Administrasi Negara (2014). Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara

Negara & Lembaran, T. (2011). Walikota Palangka Raya.

### **Website Artikel**

Steiss. (2014). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado.

Diakses pada 23 januari 2021 <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Suryani, I. & J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2(2), 134–142.

Diambil dari 23 januari 2021 situs [ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918](http://ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918)