

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Efektivitas Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya lebih luasnya bahwa efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Seperti halnya dengan keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai ini ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan untuk memberikan kemudahan kepada tiap-tiap masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan memberikan kepuasan untuk masyarakat dalam menjalani tugas disetiap Penyelenggara Pelayanan.

Efektivitas didefinisikan oleh banyak pakar, Menurut (Harbani Pasolong 2007:4), Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata

efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Menurut (Siagian 2003:27) Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga didukung oleh Miller, Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Menurut Hall, efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya. Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat

dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

## 2. Pengukuran Efektivitas

Dalam hal ini pengukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu yang sangat sederhana, karena efektivitas di kaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya.

Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Richard dan M. Steers alat ukur efektivitas kinerja yaitu :

### a. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

#### b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.

#### c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

#### d. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

#### e. Penilaian

Penilaian Oleh Pihak Lua mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan

dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

Indikator-indikator yang dikemukakan Schein tersebut memunculkan aspek serta peranan komunikasi dalam organisasi yang secara formal diartikan proses interpersonal yang mempengaruhi sikap serta perilaku karyawan sebagai bentuk pemahaman kesamaan persepsi (*overlapping interest*) dalam kerangka referensi (*frame of reference*) dan kerangka pengalaman (*frame of experience*) serta sebagai landasan pokok kepemimpinan serta kemampuan sosial dalam menentukan arah dan kebijakan organisasi yang diperlukan dalam strategi pengambilan keputusan.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Tjiptono, (1996:56) memberikan penjelasan tentang ciri-ciri atau atribut dalam kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir ketersediaan informasi dan lain-lain
- f. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

## B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan oleh banyak pakar salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik , seperti surat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Domisil, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, Izin mendirikan bangunan dan lain-lainnya.

Selain itu kewajiban penyelenggara pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik atau umum diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) bahwa “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

menawarkan kepuasan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pendapat lain dari Wasistiono (2001:51-52) “pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa membayar guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”

Dalam hal ini pemisah organisasi pelayan publik yang melaksanakan kebijakan merupakan bentuk ideal untuk menyampaikan layanan secara transparan dan jelas kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Inti dari semuanya bahwa pelayanan publik untuk memberikan kemudahan penyediaan pelayanan publik bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Berdasarkan Keputusan Menpan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum tentang penyelenggaraan pelayanan publik meliputi waktu, biaya, prosedur pelayanan dan cara pelayanan.

#### 1. Waktu

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

#### 2. Biaya

Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan

dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada

### 3. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dan lainnya.

### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### C. Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2006) pengertian kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas akan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan, kantor dinas, lembaga, jasa dan lain-lainnya untuk menjadi penilaian sebuah pelayanan yang bagus, hal ini merupakan salah satu persaingan dalam meningkatkan kualitas yang baik maka kepuasan konsumen tercapai. Yong dan Loh (2003:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan). Berinteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggaraan negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, misalnya dalam kehidupan sehari-hari sering kali kita mendengar orang membicarakan kualitas mengenai suatu produk buatan luar negeri yang lebih baik dari

pada produk buatan dalam negeri. Menurut Sampara dalam Hardiansyah, (2011:14) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah “pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di bakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Menurut Moenir (2008:27) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima”.

Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. (Atep Adya Barata 2006:38)

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) (dimensi kualitas pelayanan):

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi

- c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e) *Empathy*, yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Hal ini diperkuat dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksana pelayanan publik; (3). rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah n dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap

- j) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63/2004

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

- a) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

## **D. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai**

### **1. Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya**

Kelurahan Kereng Bangkirai merupakan salah satu penyelenggaraan pelayanan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih terbatas. Perwadaraminta (1998:615) mendefinisikan bahwa Kelurahan adalah (Rumah/Kantor) Lurah. Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah RI No.73 Tahun 2005 bahwa, Kelurahan merupakan perangkat daerah Kab/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan. Penyelenggara pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai Penyelenggara Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Kereng Bangkirai baru berdiri sejak tahun 2016, berdirinya Kelurahan Kereng Bangkirai di sambut baik oleh masyarakat setempat. Serta dalam pengurusan tidak di pungut biaya apapu, hal ini yang sangat di harapkan oleh masyarakat.

Kelurahan Kereng Bangkirai secara administratif, merupakan salah satu dari 6 (enam) Kelurahan yang ada dalam Wilayah Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya. Untuk mencapai Kelurahan Kereng Bangkirai ini bisa ditempuh dengan jalan darat dengan jarak dari ibu kota Propinsi +12 km, dan dapat dilalui/ ditempuh melalui arus transportasi sungai dengan sarana perahu dan kapal motor serta speedboad melalui luar pulau Kalimantan. Kelurahan Kereng Bangkirai berada pada ketinggian + 24 m di atas permukaan laut, dengan curah hujan rata-rata

1500-2000 mm/tahun, dan dengan topografi datar dan suhu udara rata-rata 27-32°C. Luas wilayah Kelurahan Kereng bangkirai 20.750 Hektar (*sumber dari kelurahan kereng bangkirai*), batasnya yang terdiri dari :

- Bagian Selatan : Berbatasan dengan kabupaten Pulang Pisau ( $02^{\circ} 24', 22'$  LS dan  $133^{\circ} 55' 00''$ BT kearah barat (270) sampai perbatasan dengan kabupaten katingan pada koordinat  $02^{\circ}24' 30''$  LS dan  $133^{\circ}47' 15''$ BT/
- Bagian Utara: Berbatasan dengan kelurahan bukit tunggal dan kelurahan menteng ( $02^{\circ}16' 20''$  LS dan  $133^{\circ} 44' 00''$  BT ke timur masuk sungai sabangau  $02^{\circ}24' 30''$  LS dan  $133^{\circ}47' 35''$  BT belok ketimur ( $66^{\circ}$ ) Jalan mahir mahar terus mengikuti jalan mahir mahar sampai ke timur, sampai perempatan jaalan RTA Milono.
- Bagian Timur: Berbatasan dengan Kelurahan Sabaru. Dari perempatan jalan RTA Milono ke arah selatan lurus memotong sungai sabangau sampai sungai bakung  $02^{\circ} 24' 22''$  LS dan  $133^{\circ} 55' 00''$ BT.
- Bagian Barat : Berbatasan dengan kabupaten dari perempatan jalan RTA Milono kearah selatan lurus memotong sungai sabangau sampai sungai bakung ( $02^{\circ} 24' 22''$ LS dan  $133^{\circ} 55' 00''$ BT kearah barat (270) sampai pembatasan dengan kabupaten katingan paada koordinat  $02^{\circ}24'$ .

Dari bagian batasan wilayah kelurahan kereng bangkirai dengan jumlah penduduk 7.515 jiwa yang terdiri dari 3.846 jiwa (laki-laki) san 2.669 jiwa (perempuan). (*sumber data kelurahan*)

## 2. Profil Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai

Kantor kelurahan kereng bangkirai merupakan salah satu kantor pemerintahan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan umum untuk masyarakat dll. Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No.23 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah.

Dalam rangka untuk mewujudkan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayan umum yang seimbang dan merata kepada siapapun yang membutuhkannya.

Maka lembaga pemerintah tingkat daerah seperti di Kelurahan Kereng Bangkirai dituntut mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu di harapkan oleh masyarakat selama ini. Berikut gambaran umum Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai kecamatan Sebangau Kota Palangka Raya !

**Gambar 2.1**  
**Struktur Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai**



### 3. Lokasi Kelurahan Kereng Bangkirai

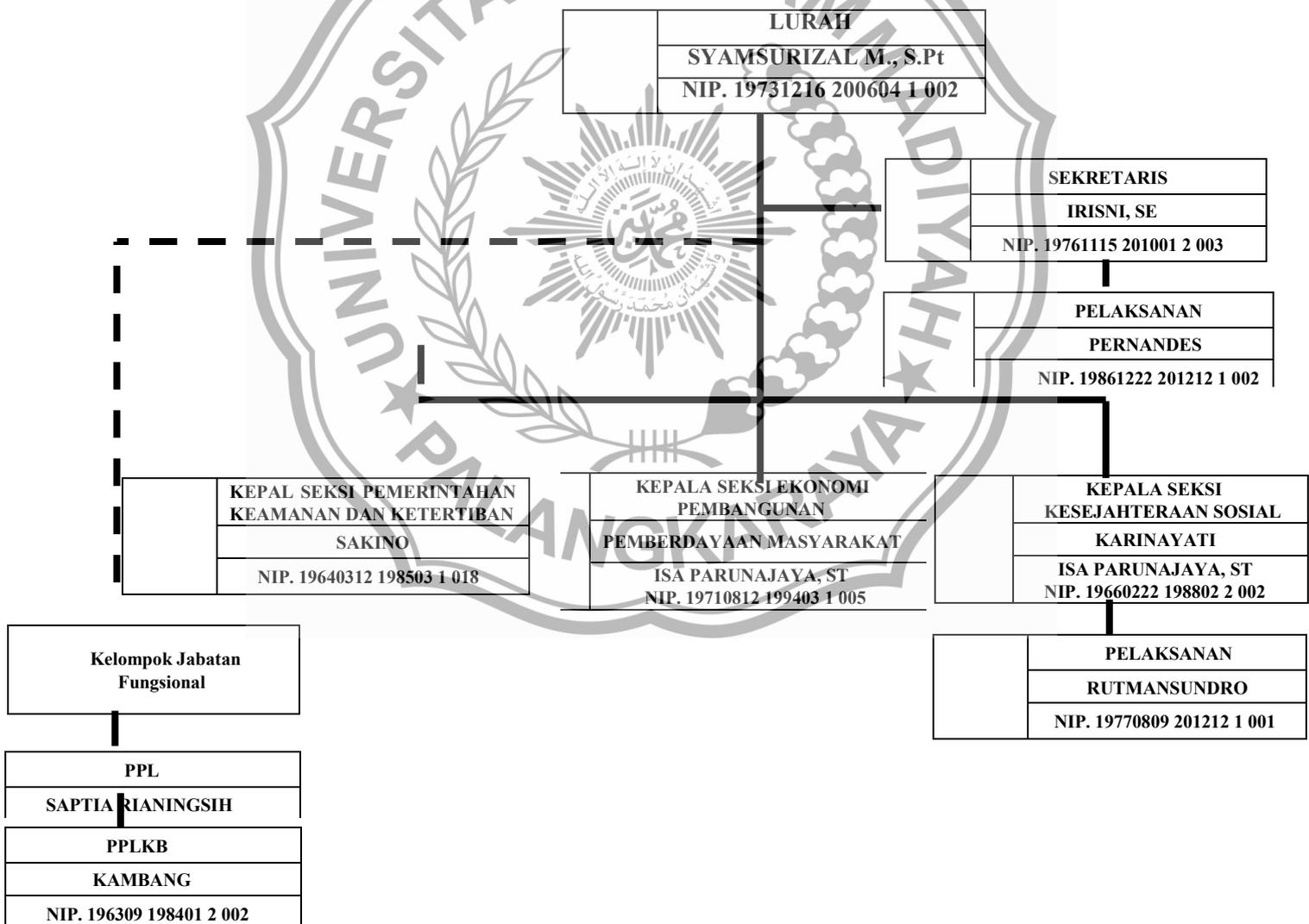
Lokasi Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya

Jl. Mangku Raya No.016, Kelurahan Kereng Bangkirei, Kecamatan Sebangau, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah.

### 4 Struktur Organisasi Di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai

(Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016)

**DASAR**  
Perda Kota Palangka Raya  
Nomor : 50 Tahun 2016



## 5. Uraian Tugas dan Wewenang Kantor Kelurahan Kereng Bngkirai

### b. Lurah

1. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan.
2. Merencanakan dan menyusun program kerja atau kegiatan pembinaan, administrasi ketatausahaan dan rumah tangga kelurahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Mengendalikan pelaksanaan kegiatan pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga kelurahan berdasarkan pedoman yang berlaku.
4. Menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas kelurahan.
5. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan.
6. Melaksanakan pembinaan pembangunan masyarakat kelurahan yang meliputi pembinaan kesejahteraan sosial dan pelayanan masyarakat.
7. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan untuk mencapai optimal.
8. Melaksanakan pembinaan pemeliharaan prasaran dan fasilitas pelayanan umum.
9. Melaksanakan pembinaan lembaga kemasyarakatan, kesejahteraan sosial, dan pelayanan masyarakat umum.

10. Mengkoordinir kegiatan sekretaris dan para kepala seksi dilingkungan pemerintah kelurahan sesuai petunjuk dan ketentuan yang berlaku, sehingga sinkronisasi kegiatan yang di lakukan.
11. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan tugas bawahan berdasarkan program kerja yang telah ditetapkan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana.
12. Membina kegiatan administrasi, dan tata kerja pemerintahan kelurahan sesuai petunjuk dan ketentuan yang berlaku agar diperoleh efisiensi dan efektivitas dalam bekerja.
13. Mengevaluasi perkembangan penyelenggaraan kegiatan dan program pemerintah. Pembangunan, dan pembinaan masyarakat untuk menentukan skala prioritas dalam penyelenggaraan dan program tahun berikutnya.
14. Mengevaluasi pelaksanaan tugas/kegiatan bawahan berdasarkan rencana program kerja yang telah ditetapkan.
15. Menginvestaris permasalahan-permasalahan yang ada dan menyampaikan saran pertimbangan kepada pemimpin sebagai upaya pemecahan masalah dan tindak lanjut penyelesaian.
16. Meneliti surat masuk dan keluar, nota dinas dan nota pertimbangan serta arahan disposisi baik kepada kepada pimpinan tingkat atas maupun tingkat terbawah sesuai petunjuk dan ketentuan yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan.

17. Meneliti prestas kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang di capai sebagai bahan untuk untuk pengajuan daftar penilaian pekerjaan (DP-3)

18. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan lingkungan secara berkala berdasarkan pelaksanaan kegiatan bawahan sebagai bahan masukan bagi pemimpin.

19. Melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

20. Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap kegiatan pemerintah pembangunan dan sosial kemasyarakatan diwilayahnya.

21. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan bidang masing-masing.

c. Sekretaris Kelurahan

1. Sekretaris memiliki tugas pokok untuk membantu lurah dalam pelayanan administrasi meliputi administrasi umum, dan keuangan memberikan petunjuk teknis serta mengevaluasi masing-masingseksi yang ada di kelurahan.

2. Membuat rencana kerja dan langkah-langkah kegiatan sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas.

3. Mempelajari ketentuan peraturan kebijakan dan pedoman yang berhubungan dengan bidang tugas.

4. Mengkoordinasikan dan mendistribusikan tugas kepala seksi di lingkungan kelurahan sesuai dengan bidang masing-

masing agar terlaksana dengan baik kegiatan yang sudah ditetapkan.

5. Memberikan petunjuk kepada kepala seksi baik tertulis maupun lisan agar tugas dapat dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku.
6. Memeriksa dan mengoreksi hasil kerja para seksi sesuai petunjuk agar tidak terjadi kesalahan.
7. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian meliputi usul kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, menyusun DUK, daftar nominative dan formasi PNS, diklat PNS, surat ijin, cuti, sakit seksi pegawai serta menyiapkan dan merekapitulasi daftar hadir PNS.
8. Menyelenggarakan administrasi keuangan, perencanaan anggaran dan penyiapan dan serta pertanggungjawaban keuangan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
9. Menyelenggarakan administrasi perlengkapan meliputi investarisasi aset satuan pemeliharaan barang, membuat usulan atau mengadakan ATK dan perlengkapan rumah tangga kelurahan serta menyusun rencana tahunan barang unit (RTBU) sesuai ketentuan yang berlakuk.
10. Menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipa, rumah tangga, perlengkapan serta memberikan pelayanan teknis dan administrasi dan urusan lainnya.

11. Mengkoordinir penyusun laporan berkala kelurahan (bulanan, triwulan, semesteran, dan tahunan).
12. Menginvestarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas dan menyiapkan bahan, saran, petunjuk masalah.
13. Menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan untuk pengajuan daftar penilaian pekerjaan (DP-3).

d. Kepala Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban

1. Kepala seksi pemerintahan keamanan dan ketertiban mempunyai tugas menyiapkan bahan mengkoordinasi penyelenggaraan pembinaan ketentraman, ketertiban dan penegakan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota.
2. Menyusun program kerja kegiatan seksi pemerintahan, keamanan dan ketertiban sebagai pedoman dalam pelaksana tugas.
3. Melaksanakan koordinasi dengan dinas/instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pembinaan dan pelayanan ketentraman dan ketertiban masyarakat serta kesatuan Bangsa dan perlindungan masyarakat yang meliputi: Pembinaan Pos keamaan dan lingkungan (Poskamling) dan tim serbu Api Kelurahan (TSAK) serta melaksanakan kegiatan pengamanan dalam wilayah

kerjanya yang terkena bencana alam atau bencana lainnya.

4. Melaksanakan Koordinasi dengan RT/RW untuk klarifikasi dan tindak lanjut proses surat keterangan pindah, surat keterangan domisili, surat pernyataan tanah (SPT), surat keterangan kematian dan surat keterangan ahli waris.

5. Melaksanakan pendistribusian SPPT PBB di wilayah pemerintah kelurahan.

6. Melaksanakan pengawasan dalam rangka penyaluran bantuan kepada masyarakat.

7. Menyusun rekapitulasi dan memberikan laporan hasil PBB kepada Sekretaris Daerah melalui Dinas Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya.

8. Melaksanakan investarisasi asset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya.

9. Meingvestarisasikan permasalahan-permasalahan yang ada dan menyampaikan pertimbangan kepada pemimpin sebagai upaya pemecahan masalah dan tindak lanjut penyelesaiannya.

10. Melaksanakan pembagian tugas dan memberikan bimbingan petunjuk pelaksanaan kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis agar tugas segera di proses lebih lanjut dan tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan dalam pelaksanaannya.

11. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan di lingkungan seksi pemerintah berdasarkan pelaksanaan kegiatan bawahan sebagai bahan masukan bagi pemimpin.

12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai bidang.

e. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

1. Masyarakat seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas dalam melaksanakan pemantauan kegiatan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, dan bantuan pembangunan. Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

2. Kepala seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pembinaan pembangunan masyarakat yang ada di wilayah kelurahan.

f. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Kepala seksi kesejahteraan sosial memiliki tugas menyusun program kerja, melaksanakan pembinaan untuk pelaksanaan kegiatan karang taruna, pemuda dan olahraga dan kepramukaan di wilayah kelurahan.

2. Melaksanakan pembinaan dalam rangka kegiatan beragama agar terciptanya hubungan intem dan antar umat beragama yang kondusif dalam masyarakat.

3. Melaksanakan kegiatan dalam rangka proses pengumpulan dan penyusun bahan data dibidang pelayanan masyarakat umum dan administrasi kependudukan
4. Memberikan petunjuk secara teknis kepada bawahan dilingkungan seksi kesejahteraan sosial untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
5. Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana atau bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya.
6. Mengendalikan pelaksanaan kerja bawahan dilingkungan seksi kesejahteraan sosial berdasarkan program dan kegiatan yang telah ditetapkan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana.
7. Mengevaluasi dan menilai pelaksanaan kerja bawahan di lingkungan kelurahan.
8. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan untuk mendapat petunjuk lebih lanjut.
9. Melaksanakan sosialisasi antar umat beragama.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai jenis dan jenjang jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahlian. Jumlah

tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

1) PPL (Peran Pengawas Pemilihan)

PPL memiliki tugas dalam pelaksanaan kampanye, pemutakhiran data pemilih, penetapan daftar pemilih sementara, daftar hasil perbaikan dan daftar pemilih tetap. Pendistribusian logistic pemilu, pelaksanaan pemungutan suara dan proses penghitungan suara di setiap TPS, dan pengumuman hasil perhitungan suara di setiap TPS.

2) PPLKB (Penyuluhan Lapangan Keluarga Berencana)

PPLKB mempunyai tugas melakukan pelayanan berupa mengorganisasikan, merencanakan, mengembangkan, melaporkan dan mengevaluasi program KB Nasional dan Program pembangunan di tingkat desa atau kelurahan. Melakukan konsolidasi dengan semua pihak terkait, mengumpulkan dan mengolah data mengenai aspek-aspek demografis, sosial budaya, geografis, tingkat peran masyarakat, melakukan kunjungan atau pendekatan kepada setiap tokoh masyarakat untuk memperoleh kesepakatan dalam program KB Nasional, dsb.

**6. Data Seksi Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai**

**a. Jumlah pegawai di kantor kelurahan**

Berdasarkan Perda Kota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palangka Raya No. 33 Tahun 2004 tentang pembentukan susuna

organisasi dan tata kerja pemerintahan kelurahan meliputi Lurah, Sekretaris, Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban, Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdaya Masyarakat, Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana. Adapun data yang peneliti dapatkan dari jumlah pegawai yang masih Aktif dan sesuai Struktur Organisasi.

Tabel 1.1  
Jumlah Pegawai di Tahun 2016-2020

No	NAMA DAN NIP	JABATAN	KET
1	SYAMZURIZAL, M., SPT NIP.19731216 200604 1 002	LURAH	AKTIF
2	IRISNIE, S.E NIP.19761115 201001 2 003	SEKRETARIS	AKTIF
3	KARINAYATI NIP.19660222 198802 2 002	KASI KESOS	AKTIF
4	SAKINO NIP.19640312 198503 1 018	KASI PEMERINTAHAN	AKTIF
5	ISA PARUNAJAYA, S.T NIP.19710812 199403 1 005	KASI EKONOMI PEMBANGUNAN DAN PEMBERDAYA MASYARAKAT	AKTIF
6	SUMBERDINATA NIP.19650628 198903 1 008	PELAKSANA	AKTIF
7	ARTAMAS NIP.19691208 200312 1 008	PELAKSANA	AKTIF
8	RUTMANSUNDRO NIP.19770809 201212 1 001	PELAKSANA	AKTIF
9	PERNANDES NIP.19861222 201212 1 002	PELAKSANA	AKTIF

## 7. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai

### a. Visi

Terwujudnya tertib penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan

dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan tepat waktu serta tepat sasaran.

b. Misi

- Meningkatkan kemampuan kompetensi sumber daya aparatur yang berbasis kinerja.
- Mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik, professional, tranparan, dan akuntabilitas berdasarkan hukum yang berbasis kepada kepentingan publik.
- Terciptanya pemerataan dan kualitas pembangunan yang berkelanjutan untuk mencapai tingkat kesejahteraan kehidupan masyarakat dalam suasana damai dan kekeluargaan.

**8. Prosedur Penyelenggara Pelayanan Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai**

Upaya untuk mencapai visi Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai, “Terwujudnya tertib penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan tepat waktu serta tepat sasaran”. Laporan tahunan kelurahan adalah sebagai alat pendataan kelurahan yang merupakan kumpulan data atau sumber daya yang dimiliki oleh kelurahan untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat kelurahan sumber daya kelurahan meliputi: sumber daya alam, sumber daya manusia kelembagaan serta sumber daya saran dan prasarana oleh karena itu dibutuhkan penyempurnaaan terhadap laporan

data kelurahan yang telah ada guna menghasilkan data keurahan yang lebih sistematis, akseptabel, dan aplikabel, sehingga di harapkan laporan tahunan yang dibuat memberikan analisis tingkat perkembangan kelurahan dari tahun ke tahun.

Ketika tinggal di suatu daerah, kita sebagai penduduk setempat semestinya memiliki surat dan kartu identitas diri. Selain KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Kartu Keluarga (KK) sangat penting dimiliki, namun Surat Keterangan Domisili (SKD) juga perlu di buat oleh pejabat di suatu wilayah. Surat domisili tertulis keterangan dan data diri lengkap seorang yang di cap oleh pejabat berwenang khusus penduduk atau pendatang yang belum memiliki KTP daerah setempat itu dan perlu mengurus Surat Keterangan Domisili. Dalam hal ini Surat Keterangan Domisili tidak hanya di gunakan untuk keterangan tempat tinggal saja, tetapi bisa digunakan untuk

1. Untuk mendaftarkan anak masuk sekolah
2. Sebagai syarat mengajukan beasiswa pendidikan
3. Sebagai syarat melamar pekerjaan (proses rekrutmen karyawan baru)
4. Sebagai syarat mengurus dokumen legal lainnya.

Adapun prosedur yang harus di lakukan oleh pemohon dalam kepengurusan surat domisili/penduduk yaitu :

- a. Alur Prosedur Pemohonan Surat Kependudukan



Gambar 2.2 Alur Pelayanan di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai

Persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Domisili/Penduduk sebagai berikut :

1. Surat Permohonan yang menunjukkan keabsahan dokumen data
2. Surat pengantar dari ketua RT/RW yang sesuai dengan data KTP
3. Surat kuasa jika pengurusan Surat Domisili diwakilkan dengan materai Rp.6.000
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotokopi
5. Kartu Keluarga (KK) asli dan fotokopi
6. Pasfoto berukuran 3x4

Untuk prosedur pembuatan Surat Keterangan Domisili tidak terlalu rumit.

Surat domisili ini berlaku dalam jangka waktu 6 (enam) bulan.

Untuk awal permohonan Surat Keterangan Domisili yaitu :

1. Datang ke rumah Ketua RT/RW setempat untuk mendapatkan surat pengantar. Kemudian bawa ke Ketua RW untuk ditandatangani.
2. Setelah mendapat surat pengantar dari RT/RW, datanglah ke kantor Kelurahan dengan membawa KTP, KK Akta Kelahiran, pas foto, surat kuasa (jika diwakilkan).

3. Surat Pemohon harus di bubuhi materai Rp.6.000 kepada pihak Kelurahan.
4. Apabila dokumen sudah lengkap dan benar, petugas akan melakukan verifikasi keabsahan berkas.
5. Setelah diverifikasi, surat keterangan akan diterbitkan dengan stempel resmi Kantor Kelurahan, dan Surat Domisili yang Asli akan diberikan kepada pemohon dan fotokopi Surat Domisili akan menjadi Arsip untuk Kantor Kelurahan.

