EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BULOTA KECAMATAN LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

ARIYANTO ABD. RADJAK KASNO
NIM. D02416420

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
2020

EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BULOTA KECAMATAN LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Ariyanto Abd. Radjak Kasno[1], Widya Kurniati Mohi[2], Sri Lestari Gintulangi[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine how effective the Finger Print Attendance System is in Improving ASN Discipline at SMK Negeri 1 Bulango Selatan. The results showed that the Effectiveness of Finger Print Attendance System in Improving ASN Discipline in SMK Negeri 1 Bulango Selatan Bone Bolango Regency has been going well. This can be seen from the activity of ASN employee attendance at SMKN 1 Bulango Selatan, Gorontalo Regency through the finger print attendance system. In terms of the process of implementing the finger print attendance system, it has been running well and is in accordance with the procedure, apart from that in terms of facilities it is adequate. However, there are still a number of issues that are of concern to the school. Apart from this, the finger print attendance system as a whole can motivate to increase the discipline of ASN employees in the SMKN 1 Bulango Selatan environment, Bonebolango Regency.

Keywords: Effectiveness, ASN Discipline

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa Efektivnya Sistim Absensi *Finger Print* dalam Meningkatkan Disiplin ASN di SMK Negeri 1 Bulango Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Absensi *Finger Print* Dalam Meningkatkan Disiplin ASN Di SMK Negeri 1 Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari aktifitas absensi pegawai ASN dilingkungan SMKN 1 Bulango Selatan Kabupaten Gorontalo telah melalui sistem absensi *finger print*. Dari segi proses penerapan sistem absensi *finger print* sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai prosedur selain itu dari segi fasilitas sudah memadai. Namun masih ada beberapa persoalan yang menjadi bahan perhatian bagi pihak sekolah. Terlepas dari hal tersebut secara keseluruhan sistem absensi *finger print* dapat memotivasi bagi peningkatan kedisiplinan pegawai ASN dilingkungan SMKN 1 Bulango Selatan Kabupaten Bonebolango.
Kata Kunci : *Efektivitas, Disiplin ASN*

PENDAHULUAN

Sejak era revormasi dan otonomi daerah sekarang ini, banyak perubahan yang telah dilakukan tak terkecuali perubahan terhadap sistem pemerintahan negara.Sistem pemerintahan negara republik Indonesia yang membagi atas daerah-daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan.Dalam konteks ini, pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada dibawah pemerintah kabupaten.Indikator keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahanya sendiri.

Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah: pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan ketiga, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan dipertegas kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Desa, disebutkan bahwa Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwewenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945.

Reformasi birokrasi bukan menjadi hal yang baru lagi untuk di dengarkan bagi khalayak umum. Pasca reformasi 1998, reformasi birokrasi menjadi langkah konkrit untuk menyembuhkan luka masyarakat indonesia akan berbagai persoalan di Negeri ini. Harapannya dengan adanya upaya tersebut, bangsa Indonesia perlahan tapi pasti dapat bangkit dari keterpurukan atas krisis kenegaraan yang meluas hampir pada semua bidang kehidupan. Indikator kesuksesan pelaksanaan reformasi birokrasi ini adalah bagaimana membuat masyarakat puas akan pelayanan yang disajikan oleh pelayan publik,

serta apa saja yang harus dilakukan para birokrat untuk mencapai sebuah birokrasi yang diharapkan rakyatnya.

Pada dasarnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah tujuan utama dalam reformasi birokrasi. Karena reformasi birokrasi adalah konsep dimana terdapat langkah-langkah konkrit di dalamnya guna membersihkan birokrasi sesuai yang diamanatkan Undang Undang Dasar 1945 yaitu pemerintahan dibentuk untuk mensejahterakan rakyat yang berkeadilan sosial. Rakyat inilah yang paling berhak atas pemerintahan dan segala bentuk produk yang dihasilkan. Terutama penopang utama anggaran negara adalah dari pajak rakyat, yang tentunya juga untuk membiayai operasional pemerintahan. Untuk itu kepuasan masyarakat adalah hal yang paling utama diperhatikan, guna masyarakat memperoleh haknya dengan sebagaimana mestinya mereka ber hak atas segala bentuk pelayanan di negaranya terutama yang bersumber pada pajak yang mereka bayarkan kepada pemerintah. (Ningtyas, 2013). Berdasarkan laporan Ombudsman 2016, jumlah keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik terus mengalami peningkatan hingga tahun 2015 jumlahnya mencapai 6859 Dari data tersebut dapat dilihat, bahwa trend jumlah keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun terus menerus mengalami peningkatan. Upaya pemerintah membenahi pelayanannya, masih menyisakan banyak keluhan dan ketidakpuasan.

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan namalain adalah Kepala Desa dan Parangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dari penegasan peraturan perundangundangan tersebut jelas bahwa Desa merupakan unit pemerintah terendah yang diakui dalam system penyelenggaraan pemerintahan nasional.Ini dapat berarti bahwa Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam

penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005).

Kehadiran Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public; terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kehadiran UU No.25 Tahun 2009 diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah desa sebagai institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Beberapa alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* yaitu perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha dan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah

dan nyata melalui pelayanan publik (Neneng Siti Maryam 2016).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Di samping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance.* Oleh sebab itu salah satu upaya dari pemerintah adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komukasi (Neneng Siti Maryam 2016).

Tidak sedikit isu yang muncul di kalangan masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efisien apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efisiensi pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan displin kerja aparat. Khususnya pemerintah Desa sudah seharusnya dituntut untuk efisien didalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Masalah nyata proses pelayanan pada masyarakat dapat dilihat saat pengurusan surat pengatar pembuatan E-KTP, kartu keluarga (KK), Akta kelahiran, dan urusan administrasi kependudukan yang lain seharusnya dijalankan secara efisien, tepat waktu dan tidak berbelit belit. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan secara efisien adalah karena selama ini aparat pemerintah indentik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Demikian pula halnya yang terjadi di Desa Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Dengan adanya pelaksanaan otonomi desa menuntut perangkat Desa Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, dan efektif serta efisen kepada masyarakat. Hal tersebut seharusnya tercermin melalui kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan kebutuhan dasar masyarakat.titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa yang paling dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan secara langsung.

Namun demikian, pada kenyataannya sangatlah jauh dari harapan reformasi birokrasi dan konsep otonomisasi daerah.Sesuai observasi awal penulis dilapangan bahwa harapan dari masyarakat Desa Bulota tersebut masih jauh dari kenyataan. Permasalahan yang paling menonjol yang ditemui penulis adalah pelayanan pemerintah Desa Bulota kepada masyarakat Desa Bulota. Hal ini tercermin dengan tidak sedikitnya masyarakat Desa Bulota yang tidak terlayani dijam-jam kantor antara jam 08.00 – 16.00, dikarenakan pegawai kantor Desa Bulota yang masuk dan keluar kantor tidak tepat waktu.Budaya organisasi yang demikian buruknya membuat pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Masyarakat untuk meminta surat pengantar dalam pembuatan e-KTP atau KK harus beberapa kali pulang pergi ke kantor Desa.

Penelitian terkait dengan efisiensi pelayanan publik sebenarnya telah banyak yang melakukan penelitian dan mengkaji penerapannya di Indonesia. Pada penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan. Penelitian

dari Ofin Niwi Lingawe, Patar Rumampea, Salmin Dengo (2013), tetang Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua dan Naksabandi (2006), Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Setelah Implementasi Kebijakan Restrukturisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seluma kedua penelitian tersebut mengkaji tentang pelayanan publik, hasil penelitian menyimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelayanan publik, salah satunya dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya aparat pemberi pelayanan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah di utarakan diatas, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalahbagaimana Efisiensi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo.

Sesuai dengan latar belakang dan fokus masalah di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana EfisiensiPelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat Kualitatif deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, gejala-gejala lainnya (Soerjono Soekanto dalam Danang 2007).

Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang Efisiensi Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo, apakan sudah sudah sesuai harapan atau belum.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo dan masyarakat Desa Bulotasebagai karakteristik masyarakat yang sangat heterogen baik dari tingkat pendidikannya, sukunya, pangkat dan jabatannya.Adapun waktu penelitian direncenakan selama 2 bulan terhitung sejak dikeluarkannya rekomendasi penelitian dari Fakultas.

Sumber data dalam penelitian adalah manusia dan bukan manusia, Miles dan Huberman, (dalam Viedy, 2013). Sumber data manusia dapat dikatakan sebagai informan, seperti Kepala Desa dan Aparat Kantor Desa Bulota dan masyarakat Desa Bulota. Kemudian sumber data

bukan manusia antara lain catatan lapangan, dokumen-dokumen, dan rekaman hasil wawancara.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling purposive, agar data yang diperoleh dari informan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Pengambilan sampel bukan dimaksud untuk mewakili populasi, melainkan didasarkan pada relevansi dan kedalaman informasi serta didasarkan pada tema yang muncul di lapangan, Nasution, (dalam Viedy, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, mengadopsi teori dari Soekarno (2015) tentang indikator efisiensi pelayanan publik diantaranya; Mencapai suatu hasil atau tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, mengurangi dan menghemat penggunaan sumberdaya dalam melakukan kegiatan, mengoptimalkan penggunaan sumberdaya yang dimiliki sehingga tidak ada yang dibuang percuma, untuk meningkatkan kinerja satuan unit kerja sehingga output-nya semakin optimal, agar mengoptimalkan keuntungan atau laba yang mungkin didapatkan.

1. Mencapai suatu hasil atau tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan mencapai suatu hasil atau tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan adalah bagaimana peran pemerintah kelurahan bulota dalam memaksimalkan pelayanan publik agar dapat mencapai hasil atau tujuan yang diinginkan bersama.

Menurut hasil observasi yang dilakukan di lapangan, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan terakit dengan pelayanan public tersebut. Hal ini terlihat masih ada masyarakat yang belum paham mengenai alur pelayanan, yang disebabkan oleh pelayanan yang belum optimal yang diberikan aparat kelurahan bulota.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pelayanan di kelurahan bulota perlu ditingkatkan. Baik dari kualitas pelayanannya, kinerja dari aparat pemerintah serta harus terbuka terkait informasi mengenai bagaimana alur pelayanan, agar masyarakat memahami dengan baik semua prosedur pelayanan yang harus mereka patuhi. Selain itu, perlu adanya kesadaran disiplin dari aparat kelurahan bulota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun terlepas dari hal tersebut kesungguhan pemerintah kelurahan bulota dalam

memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat terus dipacu. Hal ini terlihat dari keseriusan pimpinan dalam memonitoring dan mengevaluasi kinerja aparat dalam pelayanan.

2. Mengurangi dan menghemat penggunaan sumberdaya dalam melakukan kegiatan

Penggunaan Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelayanan publik. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dibutuhkan agar pelayanan dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di lapangan, masih ditemukannya persoalan mengenai sumberdaya aparat yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa jumlah aparat pemerintahan yang ada dikelurahan bulota berjumlah 12 orang dan masing-masing memiliki tupoksi yang harus dijalankan. Dan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparat yang berjumlah lebih dari 10 orang tersebut belum sepenuhnya maksimal. hal ini terlihat dari sumberdaya aparat pemerintah tersebut yang belum cukup kompeten dalam mengelola komputer, selain itu kurangnya ketelitian aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, terlepas dari hal tersebut, pemerintah kelurahan bulota berusaha untuk memperbaiki persoalan tersebut, melalui mengikutsertakan aparat dalam bimtek, memberikan arahan-arahan terkait dengan alur pelayanan yang baik serta lain sebagainya yang dampaknya untuk pelayanan yang maksimal kedepannya.

3. Mengoptimalkan penggunaan sumberdaya yang dimiliki sehingga tidak ada yang dibuang percuma

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik sangat perlu memperhatikan penggunaan sumberdaya dan mengoptimalkan penggunaannya tujuannya agar terwujud sebuah pelayanan yang tepat sasaran dengan kualitas dan kinerja pemberi pelayanan yang baik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, terkait dengan penggunaan sumberdaya dalam memberikan pelayanan belum maksimal. hal ini terlihat dari beberapa aparat yang belum menguasai perangkat-perangkat teknologi yang digunakan.

Hasil wawancara dan analisis peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa dengan jumlah aparat kelurahan bulota sebanyak 12 orang, dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tersebut, pemerintah selalu berusaha agar maksimal dengan jumlah aparat yang ada tersebut. Selain itu, dalam hal pemberian pelayanan tidak ada aparat yang mendominasi, karena setiap aparat memiliki tugas dan fungsi masing-masing, terlepas dari hal itu semua aparat saling bekerja sama untuk melayani masyarakat dengan baik. Akan tetapi, masih ada persoalan yang ditemui dalam memberikan pelayanan yaitu kualitas sumber daya aparat yang belum cukup kompeten dan harapan dari masyarakat terkait persoalan ini adalah perlu peningkatan kualitas aparat tersebut demi kelangsungan pelayanan yang baik di kelurahan bulota.

4. Untuk meningkatkan kinerja satuan unit kerja sehingga output-nya semakin optimal

Salah satu yang ikut berpengaruh pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah kinerja aparat pemerintah. Oleh sebab itu sangat diperlukan peningkatan kualitas sumber daya aparat dalam pelayanan. penenigkatan sumber daya manusia tersebut dapat dilakukan dengan ikut serta dalam bimbingan teknis yang dilakukan oleh instansi terkait, selain itu selalu merasa ingin tahu dan terus belajar harus tumbuh dalam diri masing-masing aparat. Jika hal ini beriringan maka akan kualitas pelayanan akan membaik.

Persoalan peningkatan sumberdaya aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat perlu dilakukan. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, jika dilihat dari segi riwayat pendidikan, dari jumlah aparat yag ada hampir semua yang lulusan SMA/SMK sederajat. tentunya hal ini ikut mempengaruhi kualitas kinerja aparat dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan kapasitas kinerja pelayanan aparat di kelurahan bulota melalui bimbingan teknis. Bila perlu pemerintah memberikan beasiswa kepada aparat yang akan melanjutkan studinya. Hal ini mengingat sumber daya aparat di kelurahan bulota kurang memadai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Bulota kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo belum

optimal pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang kurang maksimal yang dipengaruhi oleh sumber daya aparat yang kurang kompeten selain itu kurangnya keterbukaan informasi terkait dengan alur pelayanan, sehingga tidak semua masyarakat yang memahami alur pelayanan tersebut. Dan akibatnya terkesan bahwa ada unsur nepotisme aparat dalam pelayanan.

Namun terlepas dari hal tersebut, pemerintah kelurahan bulota terus mengupayakan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Hal ini sama dengan pernyataan kepala kelurahan dan aparat kelurahan bulota bahwa adanya monitoring dan evaluasi terkait kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. selain itu, pemerintah kelurahan bulota sangat mendukung para aparat untuk mengikuti bimbingan teknis demi perbaikan kualitas pelayanan kelurahan bulota kedepannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan agar pelayanan publik di kelurahan bulota lebih efisien pelaksanaannya adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan kapasitas sumberdaya manusia khususnya aparatur pemerintah masih perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah secara terus menerus.
2. Adanya keterbukaan informasi terkait alur pelayanan sehingga membuat rasa percaya masyarakat pada pemerintah.
3. Perlu dilakukan monitong dan evaluasi kinerja aparat secara berkelanjutan agar pemerintah kelurahan bulota dapat mengetahui hal-hala yang kurang dan akan diperbaiki perihal pelayanan demi mewujudkan pelayanan yang bersih, transparan adil dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Neneng Siti Maryam. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016

Ningtyas, trimurti. (2013). *Model hubungan kepercayaan masyarakat (citizen trust) berdasarkan "disconfirmation of expectation" kualitas pelayanan di BPN 2 Surabaya*, Thesis, Universitas Airlangga Surabaya.

Soekarno K. (2015). *Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Miswar.*

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Republik Indonesia.Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah