



EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI DOORSTOP DI KECAMATAN KEBAYORAN BARU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN (The Effectiveness of Public Complaints Service Through Doorstop in Kebayoran New District, Administrative City of Jakarta Selatan)

Kasmawati

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta

Email: ksm100283@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to analyze the effectiveness of public complaints services through Doorstops, to find out the supporting and inhibiting factors for the point of public protests services through Doorstops, and efforts to overcome barriers to the effectiveness of Public Complaints Services through Doorstops in Kebayoran Baru District, South Jakarta Administration, DKI Jakarta Province. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The data needed in this study include primary data and secondary data. This research used data collection techniques through interviews, documentation and observation. Informants were determined using purposive sampling and incidental sampling techniques. According to Gibson, Ivancevich, Donnelly (1995), the theory used is the basis for developing a framework of thinking and research instruments. It appears that there are several problems, including the number of complaints received is still very small and even decreased from 2017-2019, the amount of budget used is not proportional to the number of services provided, the service process is still prolonged, there are still some repeated complaints, human resources still lacking, the facilities and infrastructure used are still minimal, and socialization has not been maximized so that it has an impact on decreasing public complaint services. Suggestions to increase productivity and quality of general complaint services, re-evaluate the budget used, increase Human Resources, fulfil infrastructure, and socialize, as well as optimize online-based public complaint services.*

Keywords: *Public Service, Community Complaints, Doorstop.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah (Spicker, 2009). Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik, apabila pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Spicker, 2009). Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan dampak kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Indikator kepuasan masyarakat inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Spicker, 2009).

Provinsi DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Negara, maka penanganan masalah pengaduan masyarakat dianggap sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Prosedur pelayanan tersebut sangat terkait dengan fungsi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan organisasi pemerintahannya baik itu terhadap kegiatan administrasinya maupun dalam bidang pembangunan atau pelaksanaan pengawasan serta pembinaan terhadap masyarakatnya. Selain itu wilayah Kecamatan yang menjadi posisi sentral harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Untuk itu aparatur Kecamatan dituntut untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada

masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis dan manajerial, profesional dan berkomitmen tinggi.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, Kecamatan mempunyai tugas pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, salah satu fungsi Kecamatan yang berhubungan dengan pelayanan publik adalah pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, dibawah koordinasi Seksi Pemerintahan, yang mempunyai tugas salah satunya adalah melaksanakan pengoordinasian penanganan pengaduan masyarakat bidang pemerintahan tingkat Kecamatan. Kecamatan melakukan koordinasi dengan UKPD yang ada di tingkat Kecamatan. UKPD di tingkat Kecamatan terdiri atas UP PTSP Kecamatan, Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan, Sektor Dinas Kecamatan, Satuan Pelaksana Dinas Kecamatan, dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan.

Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah setiap Kecamatan diwajibkan menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kantor Kecamatan, hal ini sesuai dengan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Tingkat Kecamatan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 tentang pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah, dan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat untuk mewujudkan *good public service governance* di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik yang ditempuh oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupa pengaduan masyarakat melalui Doorstop di kantor Kecamatan perlu dilakukan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar secara bertahap akan terbangun komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai salah satu syarat utama terwujudnya partisipasi masyarakat.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan merupakan salah satu program prioritas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan pertama kali dibuka pada Tanggal 28 November 2017 yang dilaksanakan setiap hari Sabtu, pukul 08.00-11.00 WIB.

Jenis Pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta meliputi seluruh pelayanan publik, seperti Pertanahan, Penataan Kabel Utilitas, Pembekalan RT/RW, Perbaikan Jalan, Jembatan/JPO, Gedung, Pendidikan (KJP, Belajar Mengajar di Sekolah, Sarana dan Prasarana Sekolah, dan

lain-lain), Lalu Lintas Darat dan Laut (Kemacetan, Parkir Liar), Normalisasi Saluran/Kali, Pajak, Pemageran Makam/Kober, Perizinan, Kebersihan/Sampah, Penopangan Pohon, Rumah Susun, RPTRA, Pengurusan dokumen hilang/terbakar/cacat/rusak, Penerangan Jalan Umum, Sarana dan Prasarana Olahraga/Kepemudaan, Kesehatan (BPJS, KJS, KIS, Pelayanan di RS, Fogging), UMKM dan Perkoperasian, Kependudukan (KTP, Akta Kelahiran, KK, Akta Nikah, Surat Kematian, dan Akta Perceraian), Pungutan Liar, Keamanan dan Ketertiban Umum (Bangunan Liar, Geng Motor, Premanisme, Miras, Narkoba, Papan Reklame, Penutupan Jalan, dan lain-lain), Jaringan Utilitas, Sosial (Penyandang Masalah Sosial, Pengamen, Pengemis, PSK, Gelandangan, dan lain-lain), PJLP (Kinerja, Perilaku, dan Tanggungjawab, PPSU, PHL), Lain-lain (MCK, Tiang Telepon, Tiang Listrik).

Merujuk pada penelitian sebelumnya, penelitian Kurnia dan Priyatno (2020) menunjukkan bahwa pelayanan berbasis citizen relation management (CRM) dalam hal ini salah satunya Doorstop jika semua tahapan sesuai standar SOP, optimalnya pemenuhan sumber daya penunjang kegiatan penyelenggaraan, dukungan dari instansi terkait penyelenggaraan maka akan terjadi efektivitas kebijakan. Selanjutnya, penelitian Ningtias (2020) tentang Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menyatakan bahwa ada pengaruh efektifitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Penelitian senada juga dilakukan oleh Mahendra & Pribadi (2014) yang mengaji mengenai Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government menemukan bahwa E-Government cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Atas dasar itulah, melakukan kajian lebih mendalam terhadap inovasi Pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta menjadi cukup relevan. Sebab, bagaimanapun juga evaluasi dan menilai efektifitas dari inovasi dalam pelayanan publik juga akan berdampak pada kualitas layanan itu sendiri (Pratama, 2019). Dalam hal ini ada dua hal yang menjadi fokus peneliti yaitu mengukur efektifitas Pengaduan masyarakat melalui Doorstop dan mengidentifikasi faktor penghambatnya.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan, Jalan Kerinci IX Blok E/1 Kelurahan Gunung Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Bentuk laporan dalam penelitian ini berupa tulisan secara deskriptif tentang efektivitas pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

Dengan menggunakan teori Gibson et al. (2005) berikut merupakan kerangka konseptual dalam penelitian ini:

Tabel 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Konsep 1	Dimensi 2	Indikator 3
Efektivitas (Gibson et al., 2005) (Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta)	Produksi	Jumlah Pengaduan
	Efisiensi	Jenis Pengaduan Anggaran Proses Pelayanan Biaya Waktu
	Kepuasan	Kenyamanan Pengaduan yang berulang Perilaku dan sikap masyarakat Perilaku dan sikap petugas pelayanan
	Keadaptasian Pengembangan	Sosialisasi Pelatihan/ Diklat pegawai Inovasi

Sumber: (Gibson et al., 2005)

Data primer dalam penelitian ini berkaitan dengan data efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan. Data primer ini dikumpulkan dan selanjutnya digunakan sebagai informasi untuk menjawab tujuan penelitian tentang efektif tidaknya pengaduan masyarakat melalui Doorstop tersebut.

Perolehan data sekunder didapat dari dokumen yang dimiliki Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Dokumen digunakan sebagai data sekunder karena dokumen merupakan data pendukung dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, dengan dokumen tersebut diharapkan dapat menjadi bukti dari data primer.

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan Insidental sampling. Informan dengan teknik purposive sampling dalam penelitian ini dipilih menurut tujuan penelitian, dengan pertimbangan mereka terpilih karena dipandang mengetahui, memiliki informasi, dan terlibat dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta adalah dari unsur Kecamatan Kebayoran Baru, Unsur Kelurahan dan UKPD di Tingkat Kecamatan (Kasatpel/Kasatlak/Kasektor Seksi Dinas Kecamatan Kebayoran Baru). Sedangkan teknik Insidental Sampling dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengaduan. Dengan demikian informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Penetapan Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Camat Kebayoran Baru	1 orang
2.	Sekcam Kebayoran Baru	1 orang
3.	Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Kebayoran Baru	1 orang
4.	Kepala Sub Bagian Umum Kecamatan Kebayoran Baru	1 orang

5.	Lurah Kecamatan Kebayoran Baru	1 orang
6.	UKPD di Tingkat Kecamatan Kecamatan Kebayoran Baru	1 orang
7.	Staf / Petugas Operator Kecamatan Kebayoran Baru	1 orang
8.	Masyarakat	12 orang
Total		19 orang

Sumber: Data Primer, 2020

Untuk mendukung kebutuhan analisis dalam penelitian ini, penulis memerlukan sejumlah data. Adapun cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data berupa pengamatan (observasi). Teknik wawancara dilakukan untuk mengetahui pendapat informan berkaitan dengan pengaduan masyarakat melalui Doorstop. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur yang akan diajukan kepada informan.

Selanjutnya, dengan meneliti dan memanfaatkan semua dokumen-dokumen yang diperoleh dari Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta maupun dari data kepustakaan yang relevan.

Dalam Penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017), yakni aktivitas analisis data adalah data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Secara operasional, semua data yang telah diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penelitian ini. Selanjutnya peneliti akan melakukan konfirmasi terhadap informan untuk bisa memperoleh data yang valid.

PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

Sejarah Kota Jakarta bermula dari sejarah berdirinya kerajaan yang terletak di daerah Jawa Barat dekat Kota Bogor sekarang, bernama Padjadjaran yang diperintah oleh Sri Baduga Maharaja. Sisi utara Kerajaan Padjadjaran berbatasan dengan Muara Kali Ciliwung yang menjadi letak sebuah bandar bernama Sunda Kelapa yang berfungsi sebagai kota perdagangan (Enjoy Jakarta, 2013). Sebagian besar perdagangan di semenanjung Malaka pada masa itu dikuasai oleh bangsa Portugis, yang selalu berusaha mengembangkan kegiatannya di Asia Tenggara. Pada awal abad 16, Falatehan yang kemudian lebih dikenal dengan nama Fatahillah, segera menunjuk pembantunya untuk memerintah kota dan mengganti nama Bandar Sunda Kelapa dengan Fathan Mubina atau Jayakarta, yang berarti “Kemenangan Akhir”. Pada tanggal 22 Juni 1527 dinyatakan sebagai tanggal dikuasainya oleh Falatehan yang pada akhirnya Jayakarta disingkat menjadi “Jakarta” (Enjoy Jakarta, 2013). Kota Djakarta ditingkatkan menjadi Daerah Tingkat I dengan Kepala Daerah yang berpangkat Gubernur pada tanggal 15 Januari 1960. Pada periode Gubernur Soemarno (1960-1964) terbit UU Nomor 2 Tahun 1961 tentang pembentukan “Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Djakarta Raya”. Sejak itu disebut Pemerintah DCI Djakarta Raya. Pada periode Gubernur

Henk Ngantung (1964-1966) terbit UU Nomor 10 Tahun 1964 tentang Djakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia dengan nama “Djakarta”(Enjoy Jakarta, 2013).

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan dan Luas Wilayah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, secara geografis luas wilayah DKI Jakarta adalah seluas 7.660 km² , dengan luas daratan sebesar 662 km² (termasuk 110 pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu) dan luas lautan sebesar 6.998 km² . Batas sebelah utara Jakarta terbentang pantai sepanjang 32 km yang menjadi tempat bermuaranya 13 sungai, 2 kanal, dan 2 flood way. Sebagian besar karakteristik wilayah Provinsi DKI Jakarta berada di bawah permukaan air laut pasang. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian wilayah di Provinsi DKI Jakarta rawan genangan, baik karena curah hujan yang tinggi maupun karena semakin tingginya air laut pasang (rob). Selanjutnya batas wilayah sebelah barat Provinsi DKI Jakarta adalah Provinsi Banten, serta di sebelah selatan dan timur berbatasan dengan wilayah Provinsi Jawa Barat (Enjoy Jakarta, 2013).

Provinsi DKI Jakarta merupakan dataran rendah yang terletak pada posisi 5019’12” Lintang Selatan - 60 23’ 54” Lintang Selatan dan 106022’ 42” Bujur Timur - 106058’ 18” Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata ± 7 meter di atas permukaan laut. Dalam hal administrasi pemerintahan, Provinsi DKI Jakarta dibagi menjadi 5 (lima) Kota Administrasi dan 1 (satu) Kabupaten Administrasi. Hal tersebut dimaksudkan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Wilayah kecamatan terbagi menjadi 44 kecamatan, dan kelurahan menjadi 267 kelurahan (Enjoy Jakarta, 2013).

1.2 Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Selatan

Berdasarkan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1b3/1/1/66 dimana penataan wilayah administratif Pemerintah Kotapraja Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah kota dan juga merupakan dasar terbentuknya Wilayah Administrasi Kotamadya Jakarta Selatan. Sebelum Keputusan Gubernur itu diberlakukan, di Jakarta Selatan terdapat Kantor Pemerintahan Kotabaru Kebayoran Baru yang beralamat di Jl. Hang Lekir I No.5, yang dikepalai oleh seorang Kepala Kantor dan berada langsung dibawah Urusan Pemerintahan Umum (UPU) Departemen Dalam Negeri dimana pejabatnya diberi kedudukan setingkat Wedana (Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, n.d.).

Kepala Kantor Pemerintahan Kotabaru Kebayoran Baru tersebut dijabat oleh Almarhum Bapak H.Mochtar Zakaria,SH dengan Almarhum Bapak H. M. A. Adiwidjaya sebagai Asisten Wedana. Pada masa jabatan beliau, lokasi ke kantor baru di Jl.Radio V Kelurahan Kramat Pela, Kantor di Jl. Radio V Kelurahan Kramat Pela. Dalam jangka waktu 30 tahun, pemakaian gedung Kantor Walikotamadya Jakarta Selatan di Jl. Trunojoyo No.1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan telah berubah, seiring dengan perubahan signifikan diwilayah Jakarta Selatan, baik dalam jumlah penduduk, jumlah pegawai maupun pembangunan dibidang ekonomi, sosial dan keamanan (Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, n.d.).

Jakarta Selatan merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 26,2 meter diatas permukaan laut. Secara astronomis, Kota Administrasi Jakarta Selatan terletak antara 6015’

40,8” Lintang Selatan dan 106045’ 0,00” Bujur Timur. Luas wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan, berdasarkan SK Gubernur No. 171 Tahun 2007 adalah 141,27 Km². Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Administrasi Jakarta Selatan berbatasan langsung dengan Kota Administrasi Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Kota Tangerang dan Kota Depok. Kota Administrasi Jakarta Selatan terbagi menjadi 10 kecamatan dan 65 kelurahan, berada di belahan selatan banjir kanal dengan batas-batas wilayah sebagai berikut (Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, n.d.):

- Sebelah Utara : Kanal Jl. Jenderal Sudirman Kecamatan Tanah Abang, Jl. Kebayoran Lama dan Kebun Jeruk
- Sebelah Timur : Kali Ciliwung
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kota Administrasi Depok
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Ciledug, Kota Administrasi Tangerang.

1.3 Gambaran Umum Kecamatan Kebayoran Baru

1.3.1 Sejarah Kecamatan Kebayoran Baru

Kebayoran Baru merupakan wilayah pemukiman baru yang dirancang setelah kemerdekaan Indonesia, seperti juga daerah Pejompongan. Kebutuhan pemukiman cukup mendesak karena Jakarta memerlukan banyak fasilitas publik sebagai pusat pemerintahan Indonesia. Wilayah ini dirancang oleh H Moh. Soesilo pada tahun 1948. Soesilo adalah murid Thomas Karsten, arsitek Hindia Belanda yang ikut merancang Bandung, Malang, dan Bogor pada masa penjajahan. Konsep yang digunakan adalah "kota taman", konsep yang banyak dipakai oleh para pengembangan properti modern. Dalam konsep ini, ruang terbuka hijau sebagai ruang milik publik mendapat perhatian khusus. Lokasi yang dipilih adalah daerah dekat Stasiun Kebayoran di sisi timur Kali Grogol (Badan Pusat Statistik, 2019).

Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru sekarang tidak hanya mencakup wilayah pengembangan yang asli namun mencakup beberapa perkampungan tambahan di sekitarnya, seperti daerah Radio, sebagian Kampung Gandaria (Gandaria Utara) dan sebagian Cipete (Cipete Utara) (Badan Pusat Statistik, 2019).

1.3.2 Kondisi Geografis Kecamatan Kebayoran Baru

Luas wilayah Kecamatan Kebayoran Baru 1.291 Ha atau 12,91 Km² dan sesuai dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1227 tahun 1989, batas-batas Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru adalah sebagai berikut (Badan Pusat Statistik, 2019):

- Utara : Jl. Hang Lekir, Hang Lekir terusan sampai dengan Kali Grogol, Jl. Jenderal Sudirman (Bunderan Senayan), Wilayah Jakarta Pusat
- Timur : Jl. Jenderal Gatot Subroto, Kali Krukut Kecamatan Mampang Prapatan
- Selatan : Jl. Abdul Majid sampai dengan pertemuan Kali Krukut terusan Jl. H. Nawi, Jl. Marga Guna Kelurahan Gandaria Selatan Wilayah Kec. Cilandak
- Barat : Kali Grogol Wilayah Kecamatan Kebayoran Lama

Kecamatan Kebayoran Baru terdiri dari 10 (sepuluh) Kelurahan dengan 73 RW dan 644 RT serta jumlah penduduk sebanyak Jiwa meliputi 51.117 Kepala Keluarga. Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru terletak sangat strategis di pusat kota berbatasan dengan Provinsi Banten, sehingga menjadikan wilayah Kecamatan Kebayoran Baru menarik bagi penduduk untuk pemukiman baik bagi mereka yang berprofesi sebagai karyawan, pegawai perkantoran, maupun pedagang. Berdasarkan catatan di tiap kelurahan, terdapat penduduk yang telah pindah tidak melapor ke kantor kelurahan sehingga terdapat perbedaan jumlah penduduk secara de facto dengan jumlah penduduk secara de jure. Kondisi ini sangat berpengaruh dalam kelancaran pembinaan di wilayah kelurahan. Penduduk Kecamatan Kebayoran Baru tercatat 156.713 jiwa, sedangkan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 51.117 KK (Badan Pusat Statistik, 2019).

1.3.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Kebayoran Baru

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, Kecamatan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dibantu oleh seorang wakil camat (Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Administrasi, 2019).

Kecamatan mempunyai tugas pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Kecamatan menyelenggarakan fungsi (Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Administrasi, 2019):

- a. penyusunan bahan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Rencana Kerja Anggaran Kota Administrasi sesuai lingkup tugas dan fungsinya; pelaksanaan Rencana Strategis dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kota Administrasi sesuai lingkup tugas dan fungsinya;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- c. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- d. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e. pengoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
- f. pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- g. pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- h. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan;
- i. pelaksanaan urusan pemerintahan yang tidak dilaksanakan oleh UKPD di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi organisasi dan lembaga kemasyarakatan di wilayah Kecamatan;
- k. penetapan kebijakan operasional penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan;

- l. pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, barang/aset Kecamatan;
- m. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 135 Tahun 2017, pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan pertama kali dibuka pada Tanggal 28 November 2017 yang dilaksanakan setiap hari Sabtu, pukul 08.00-11.00 WIB. Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan merupakan salah satu program prioritas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Tujuan terbentuknya pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat untuk mewujudkan *Good Public Service Governance* di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan untuk memberikan kemudahan bagi warga masyarakat memperoleh pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta dapat berjalan secara efektif, dapat kita nilai dengan menggunakan beberapa kriteria. Merujuk pada teori Efektivitas dari Gibson et al. (2005) sebagai teori yang digunakan penulis dalam menilai efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, maka penulis akan menjelaskan secara mendalam hasil dari penelitian dengan menggunakan ke dalam 5 (lima) kriteria efektivitas yang terdiri dari produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan. Kriteria tersebut diharapkan mampu menggambarkan dengan jelas bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

1.4.1 Produksi

Gibson et al. (2005), Produksi adalah cermin kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.

1. Jumlah Pengaduan

Gibson et al. (2005), teori produksi yang didukung oleh hasil wawancara pada pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta jumlah pengaduan dari Tahun 2017 - 2019 jumlahnya menurun dari tahun sebelumnya dan jumlahnya masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan pengaduan online, hal ini disebabkan karena masyarakat cenderung memilih pelayanan pengaduan masyarakat berbasis online dari pada pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop.

Dalam kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru, jumlah masyarakat menjadi elemen utama dalam menentukan jumlah masyarakat yang dilayani.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta belum berjalan dengan baik dan belum optimal, karena total masyarakat yang mengadu melalui Doorstop dari Tahun 2017-2018 hanya 265 aduan, jika dibandingkan dengan jumlah pengaduan masyarakat melalui online yang dirangkum dari aplikasi Citizen Relation Management (CRM) dari Tahun 2017- 2019 sebanyak 14.011 aduan, itu artinya masyarakat lebih banyak melakukan pengaduan melalui aplikasi online dari pada melalui Doorstop.

2. Jenis Pengaduan

Sesuai dengan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2017 tentang pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di tingkat Kecamatan. Kesimpulan yang diambil dari hasil wawancara bahwa jenis pelayanan yang disediakan dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan sangat beragam, untuk disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ada di Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru.

Berdasarkan pernyataan dari informan yang didukung dengan data sekunder dapat disimpulkan bahwa selama pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru dari Tahun 2017-2019, jenis pelayanan yang paling banyak diadakan oleh masyarakat di Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru adalah terkait dengan penebangan pohon, dimana Wilayah Kebayoran Baru merupakan kawasan ruang terbuka hijau.

1.4.2 Efisiensi

Gibson et al. (2005), Efisiensi adalah perbandingan keluaran terhadap masukan. Kriteria ini memfokuskan perhatian atas siklus keseluruhan dari masukan - proses - keluaran, dengan menekankan pada elemen masukan dan proses. Efisiensi adalah tingkat perbandingan antara masukan (input) dengan hasil (output) yang dicerminkan dalam rasio atau perbandingan diantara keduanya (Tekin & Kircaali-Iftar, 2002). Jika output lebih besar daripada input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar daripada output maka dikatakan tidak efisien (Tekin & Kircaali-Iftar, 2002). Jadi tinggi rendahnya efisien ditentukan oleh besar kecilnya rasio yang dihasilkan. Efisiensi diukur menurut rasio (perbandingan) yang dalam bentuk umum ialah rasio antara keuntungan dengan anggaran, proses, biaya atau waktu yang dipergunakan.

1.4.3 Anggaran

Dari segi anggaran, pada pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui doortsop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta anggaran yang disediakan (input) untuk pelaksanaan kegiatan tersebut dengan jumlah masyarakat (output) yang terlayani sebanding. Pada pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat

melalui Doorstop dari Tahun 2017-2019 yang dilaksanakan di Kecamatan Kebayoran Baru yang bertujuan untuk menyeimbangkan rasio yang dihasilkan belum dicapai oleh Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

Gibson et al. (2005), efisiensi yang berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan yang ada beserta acuan terhadap teori yang digunakan terhadap indikator efisiensi, pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru yang dilakukan memiliki perbandingan yang tidak seimbang antara masukan (input) dengan hasil (output), ini dibuktikan dari jumlah layanan yang diberikan dengan jumlah anggaran yang disediakan oleh Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, sehingga mencerminkan rasio perbandingan diantara keduanya tidak efisien.

Berdasarkan data diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa efisiensi merupakan kemampuan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh hasil tertentu dengan menggunakan masukan (input) yang serendah-rendahnya untuk menghasilkan suatu keluaran (output).

1. Proses Pelayanan

Berkaitan dengan proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru prosesnya tergolong lambat sehingga dianggap belum efektif, sedangkan pelayanan pengaduan melalui online lebih mudah dan prosesnya lebih cepat.

2. Biaya

Dari segi biaya, pelayanan akan efisiensi apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input (masukan) pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa, terutama dalam mendapatkan pelayanan pengaduan masyarakat melalui doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Kesimpulan dari hasil wawancara bahwa dari segi efisiensi biaya yang ditetapkan oleh Kecamatan Kebayoran Baru sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan sudah tidak dikenakan biaya lagi (gratis).

3. Waktu

Kemudian dari segi waktu, pelayanan pengaduan masyarakat melalui doorstop membuat waktu pelayanan pengaduan kepada masyarakat menjadi lebih lama. Hal ini antara lain disebabkan karena masyarakat harus mengisi formulir secara manual baru setelah itu, petugas operator akan menginput ke sistem CRM untuk diteruskan ke SKPD/UKPD terkait. Aduan yang diterima tidak langsung ditindak lanjuti hari itu juga, tetapi butuh waktu

beberapa hari untuk proses tindaklanjutnya. Kesimpulannya adalah pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan yang di buka setiap hari Sabtu, Pukul 08.00-11.00 WIB, dibutuhkan waktu untuk menindaklanjuti antara 1 sampai dengan 7 hari sejak diterimanya pengaduan masyarakat.

1.4.4 Kepuasan

Kepuasan merupakan penyusunan konsep memperhatikan keuntungan yang diterima oleh para pesertanya maupun oleh para pelanggannya Gibson et al. (2005), kepuasan menjadi ukuran keberhasilan organisasi memenuhi kebutuhan karyawan dan aggotanya. Ukuran kepuasan mencakup kenyamanan, pengaduan yang berulang, sikap masyarakat dan sikap karyawan.

Dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang berkualitas, Kecamatan Kebayoran Baru berusaha menyediakan pelayanan yang dapat membuat masyarakat nyaman. Baik dari segi pelayanan maupun segi kondisi Kantor Kecamatan Kebayoran Baru. Kesimpulannya bahwa kondisi kebersihan pada Kantor Kecamatan Kebayoran Baru telah ditunjang dengan tersedianya petugas kebersihan. Namun dari kondisi kenyamanan sarana dan prasarana masih menjadi salah satu kekurangan yang dirasakan kurang nyaman bagi masyarakat serta sarana dan prasarana masih menjadi faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1.4.5 Keadaptasian

Gibson et al. (2005) mengemukakan bahwa keadaptasian ialah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal. Keadaptasian dalam hal ini mengacu pada kemampuan manajemen merasakan perlunya perubahan dalam lingkungan, termasuk perubahan dalam tubuh organisasi sendiri. Ketidakefektifan dalam mencapai produksi, ketidakefisienan dan ketidakpuasan merupakan pertanda perlunya adaptasi praktik dan kebijaksanaan manajerial (Tekin & Kircaali-Iftar, 2002). Tuntutan atas keluaran dan penyediaan masukan yang berbeda dari lingkungan, mengharuskan adanya perubahan. Manajemen organisasi yang tidak tanggap akan perubahan ini dapat kita lihat minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kebayoran Baru.

Sosialisasi Kecamatan Kebayoran Baru masih perlu pembenahan. Sosialisasi merupakan proses pembelajaran, dalam pembelajaran itu individu ataupun organisasi mempelajari kebiasaan, sikap ide-ide, nilai-nilai dan tingkah laku dalam masyarakat dikembangkan secara sistematis terhadap perubahan di dalam organisasi. Dalam hal ini Kecamatan Kebayoran Baru belum belajar untuk menyesuaikan dengan tindakan serta keadaan budaya yang berlaku di masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat penting dilakukan. Media informasi yang dimiliki Kecamatan Kebayoran Baru seperti Website, media sosial tidak dimanfaatkan oleh Kecamatan Kebayoran Baru untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang adanya penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru. Lemahnya kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Kebayoran Baru dalam memanfaatkan

media yang tersedia berdampak kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru, minimnya pengetahuan tentang program prioritas dan inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan diatas, maka kurangnya kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta terhadap pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop disebabkan asas pelayanan publik yang tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu aspek transparansi tidak terpenuhi. Tidak terpenuhinya aspek transparansi ini berdampak kepada masyarakat yang belum sepenuhnya menerima informasi tentang adanya penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru.

1.4.6 Pengembangan

Kriteria pengembangan ini mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan (Gibson et al., 2005). Suatu organisasi harus melakukan berbagai upaya untuk memperbesar kesempatan kelangsungan hidup jangka panjangnya. Usaha-usaha pengembangan yang lazim ialah program pelatihan bagi manajerial, tetapi akhir-akhir ini cara pengembangan organisasi telah berkembang meliputi sejumlah pendekatan psikologis dan sosiologis.

Atas dasar pertimbangan waktu, dapat mengevaluasi keefektifan jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Sebagai contoh dapat menilai organisasi tertentu sebagai efektif dengan mengukur produksi, kepuasan dan kriteria keefektifan, tetapi tidak efektif jika diukur dengan kriteria keadaptasian dan pengembangan.

1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta

1.5.1 Faktor Pendukung

1. Faktor Aturan (Regulasi yang mendukung)

Berdasarkan penelitian dilapangan, dapat dianalisis bahwa faktor aturan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Didalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, aparatur dituntut untuk memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Aturan atau Regulasi yang dijadikan acuan dasar dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru adalah Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019.

2. Dukungan Anggaran

Anggaran merupakan tolak ukur terlaksananya sebuah pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan terutama yang disediakan oleh Pemerintah. Kecamatan Kebayoran Baru memiliki

anggaran untuk kegiatan pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop. Sumber pendanaan pada kegiatan Pelaksanaan Pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta dibebankan pada Anggaran DPA-SKPD Kecamatan Kebayoran Baru.

3. Bebas Biaya

Pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta tidak dikenakan biaya apapun.

1.5.2 Faktor Penghambat

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan aspek paling penting dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Penerapan sistem pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya yang dimilikinya. SDM dituntut untuk memiliki kompetensi baik dari aspek pengetahuan, keterampilan maupun sikap yang sesuai dengan budaya pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Selain itu petugas dituntut untuk memiliki komitmen dan etos kerja yang baik serta cepat tanggap terhadap masalah yang muncul dalam pekerjaan dan lingkup kerjanya. Sebagai pelayan publik, Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional perlu dipersiapkan dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

SDM tiap-tiap SKPD yang ada di Kecamatan Kebayoran Baru masih kurang, karena tidak adanya perwakilan petugas SDM di tiap-tiap SKPD/UKPD sehingga kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat menjadi terhambat, dimana petugas tersebut bertujuan memberikan informasi dan untuk mempermudah kinerja antar SKPD/UKPD agar cepat dan menghemat waktu sehingga pelayanan pengaduan bisa optimal dan berjalan lebih cepat.

2. Faktor Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana adalah suatu alat ataupun bagian yang memiliki peran untuk mencapai tujuan dan juga kelancaran dalam berbagai hal. Sarana dan prasarana menjadi satu hal yang sangat penting dan harus ada dalam sebuah proses untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru, sarana prasarana sangat diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian, sarana prasarana yang dimiliki Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta terutama Bangunan Kantor termasuk bangunan tua, ruangan yang dimiliki sangat terbatas dan sempit. Sarana pelayanan yang tersedia seperti komputer, printer, internet, meja, kursi dan lain-lain semua menggunakan sarana prasarana milik PTSP Kebayoran Baru. Hal ini menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan

3. Sosialisasi yang belum maksimal

Sosialisasi merupakan faktor penghambat Kecamatan Kebayoran Baru karena dengan pengaduan yang diterima melalui Doorstop dari Tahun 2017-2019 jika dirata-ratakan

perminggu hanya 2-3 orang dengan jumlah penduduk yang ada di Wilayah Kecamatan Kebayoran Baru sebanyak 156.713 jiwa tidak seimbang karena pengaduan yang ada dengan jumlah penduduk Kecamatan Kebayoran Baru sangat besar pengaduan yang masuk masih sangat sedikit karena kurangnya sosialisasi di masyarakat.

Kecamatan Kebayoran Baru belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) seperti website dan media sosial yang dimiliki untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang adanya penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru. Sehingga hal ini berdampak pada penurunan jumlah pelayanan pengaduan masyarakat.

1.6 Upaya Kecamatan Kebayoran Baru Mengatasi Hambatan Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop

Pada pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, pencapaian tujuan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dipastikan telah menemui berbagai kendala yang disebabkan dari berbagai faktor penghambat. Faktor tersebut dikhawatirkan akan membuat tujuan tersebut sulit tercapai serta memakan waktu yang sangat lama. Oleh sebab itu, instansi Pemerintah dalam hal ini Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop harus melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga tetap fokus dalam pencapaian tujuan.

Langkah-langkah yang diambil Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan adalah :

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia, dengan menempatkan petugas dari UKPD/SKPD yang ada di Kecamatan Kebayoran Baru sesuai dengan bidang tugas yang menguasainya.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan untuk memberikan kenyamanan, baik kepada petugas maupun masyarakat. .
3. Mengadakan sosialisasi kembali serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pentingnya pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2019 pelaksanaannya belum berjalan efektif yang dipengaruhi beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

Hasil penelitian ini terutama didasarkan pada pengambilan data sekunder dari kompetisi inovasi pelayanan publik yang diadakan oleh Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2019. Akibatnya, hasilnya terbatas untuk

menyediakan fitur pemetaan dan tren inovasi. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih luas (tidak hanya bersumber dari nominee tetapi juga semua inisiatif yang diajukan) untuk mendapatkan representasi inovasi pelayanan publik yang lebih banyak di Indonesia.

BIBLIOGRAFI

- Badan Pusat Statistik. (2019). *Kecamatan Kebayoran Baru Dalam Angka 2019*. <https://jakselkota.bps.go.id/>.
<https://jakselkota.bps.go.id/publication/2019/09/26/59e988e619c98d629a34c6e7/kecamatan-kebayoran-baru-dalam-angka-2019.html>
- Enjoy Jakarta. (2013). *Sejarah Jakarta*. <http://Jakarta-Tourism.Go.Id/>. <http://jakarta-tourism.go.id/visit/blog/2013/12/sejarah-jakarta>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2005). *Organization Perilaku, Struktur, Proses Jilid 1-8/E*. Binarupa Aksara.
- Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Administrasi, Pub. L. No. 152 (2019). https://jdih.jakarta.go.id/himpunan/produkhukum_detail/10012
- Kurnia, R., & Priyatno, M. (2020). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Tentang Citizen Relation Management (CRM) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan* [Politeknik STIA LAN Jakarta]. https://lib.stialan.ac.id/index.php?p=show_detail&id=9028&keywords=
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Government and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jgpp.v1i1.2093>
- Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiabd.v12i1.1348>
- Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan. (n.d.). *Sejarah Jakarta Selatan*. <https://Selatan.Jakarta.Go.Id/>. <https://selatan.jakarta.go.id/page-sejarah-jakarta-selatan>
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tekin, E., & Kircaali-Iftar, G. (2002). Comparison of the Effectiveness and Efficiency of Two Response Prompting Procedures Delivered by Sibling Tutors. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 37(3), 283–299. <http://www.jstor.org/stable/23880006>

Copyright (c) 2021 Kasmawati



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).