



### **Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo**

### ***Public Service Bureaucracy in Talumolo Village, Dumbo Raya District, Gorontalo City***

**Pricilia Ma'ruf<sup>1)\*</sup>, Mochammad Sakir<sup>2)</sup>, Hasan Bau<sup>3)</sup>**

<sup>123)</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia  
Email: Priciliamaruf124@gmail.com\*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan indikator kinerja pelayanan dengan mengacu pada pendapat Dwiyanto ( 2012 : 50 ) yakni: 1) Produktivitas, 2) Kualitas Layanan, 3) Responsivitas, 4) Responsibilitas, dan 5) Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan Kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak tujuh orang, lima merupakan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talumolo dan dua merupakan masyarakat Kelurahan Talumolo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara interaktif melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengenai Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yakni indikator produktivitas, produktivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo tergolong masih kurang baik dan masih perlu ditingkatkan. Indikator responsivitas dan responsibilitas pegawai pada kantor Kelurahan Talumolo tergolong baik sedangkan Indikator akuntabilitas masih tergolong kurang baik.

**Kata kunci: Birokrasi; kualitas; pelayanan publik**

#### **Abstract**

*This study aims to find out how the Public Service Bureaucracy in the Talumolo Village Office, Dumbo Raya District, Gorontalo City. This study uses service performance indicators concerning the opinion of Dwiyanto (2012: 50) namely: 1) Productivity, 2) Service Quality, 3) Responsiveness, 4) Responsibility, and 5) Accountability. The method used in this research is a qualitative approach with descriptive presentation. The informants in this study were seven people, five were employees of the Talumolo Village Office and two were the people of Talumolo Village. The data collection technique used in this research is using observation, interview, and documentation techniques. This study uses interactive data analysis techniques through data collection, data reduction, data presentation, and concluding. The results of the research on the Public Service Bureaucracy at the Talumolo Village Office, Gorontalo City, namely the productivity indicators, employee productivity at the Talumolo Village Office is still not good and still needs to be improved. The indicators of responsiveness and accountability of employees at the Talumolo sub-district office are classified as good, while the accountability indicators are still not good.*

**Keywords: Bureaucracy; quality; public service**

## I. PENDAHULUAN

Di era reformasi, birokrasi dituntut untuk mengubah sikap dan berperilaku, hal itu sebagai landasan untuk melayani masyarakat dengan baik. Perubahan sosial yang terjadi berlangsung cepat (revolusi), atau cepat kemajuan lambat (evolusi), hal tersebut sebagai bentuk tuntutan pada organisasi birokrasi untuk dapat menyesuaikan pada perubahan yang dimaksud, penyebabnya perubahan selalu mengandung unsur revolusi. Dalam konteks Negara, manusia tidak bisa lepas dari pengaruh birokrasi, birokrasi menyediakan layanan yang mencakup seluruh siklus hidup. Salah satu tugas birokrasi pemerintah menyediakan layanan. Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tugas birokrasi pada saat melayani dikelompokkan menjadi, antara lain: (1) kelompok pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti KTP, sertifikat tanah, paspor, BPKP, dan sebagainya. (2) kelompok pelayanan, yaitu pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Peraturan Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan dipasal 3, kelurahan adalah perangkat kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang lurah yang berada dibawah bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat Aparatur Negara (ASN). Lurah juga memiliki tugas pokok melaksanakan pemerintahan, pembangunan Dan masyarakat, pada beberapa rincian tugas diatas terlihat jelas bahwa mereka diamanatkan untuk memberikan pelayanan. Kepada komunitas, serta perangkat didalamnya. Mengingat lurah beserta perangkatnya berasal dari ASN bukan diambil dari masyarakat biasa, maka perangkat kelurahan harus bekerja dengan mandiri, profesional terarah dan terstruktur dalam melaksanakan pelayanan publik di kelurahan tersebut, mengingat ASN dipilih sesuai penjangingan yang ada dan telah melalui tahapan sebagaimana yang dimaksud.

Sementara jika ditinjau sistem pemerintahan indonesia, Kelurahan adalah ujung tombak sebuah keberhasilan pemerintah daerah tentunya akan bertatap langsung dengan publik (masyarakat luas). Gambar birokrasi pemerintah secara keseluruhan sebagai badan layanan publik, diperlukan untuk meningkatkan dan terus melakukan reformasi mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi untuk meningkatkan citra, kinerja dan kinerja instansi pemerintah kearah profesionalisme dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu ada arah dan pandangan yang seragam untuk semua tingkatan karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas, baik manajerial maupun operasional diseluruh wilayah tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara teritegrasi. Melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dalam permasalahan terkait kondisi pelayanan relatif kurang memuaskan. Ini terkait dengan pro dan kontra sumber daya aparatur pemerintah yang profesional memberikan pelayanan.

Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentunya akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas yang langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan yang melakukan pelayanan tersebut. Hal itu pula, dapat meningkatkan progres dan menjadi acuan pemerintahan dimasa yang akan datang.

Untuk pengendalian diri, aparat yang ada dapat dibidang mampu menahan diri melalui sikap sabar dan berusaha memberikan penjelasan yang lebih baik pada masyarakat kepada pegawai kantor kelurahan, sebagian besar informan memberikan teguran atau sanksi pengaduan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli tentang tingkatan kerja pegawai yang memberikan pelayanan agar lebih profesional.

Demikian kemampuan, harusnya aparatur pemerintahan harus mampu melaksanakan pelayanan yang meliputi ketelitian, kegigihan, keuletan dan soft skill aparatut pada proses pelayanan administrasi dibutuhkan aparat pemerintah kelurahan sebagai pemberi pelayanan yang telah dijamin keramahannya. Untuk dapat memberikan pelayanan dalam proses pengurusan segala bentuk administrasi, semisalkan surat rekomendasi kartu keluarga dan empati, diharapkan sikap tegas petugas sangat diharapkan guna untuk dapat mengontrol dan menjalankan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya.

Seperti dijelaskan Bapak Mulyadi Mopangga selaku kepala seksi pemerintahan, dalam hal pelayanan yang di lakukan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo adanya pandemi virus corona yang sedang melanda negara saat ini memberi pengaruh yang sangat besar terhadap interaksi pemerintah, khususnya dalam tingkat pemerintahan di kelurahan dengan masyarakat, seperti yang di sampaikan Bapak Mulyadi bahwa pandemi ini mulai melemahkan pelayanan di kelurahan semenjak awal bulan maret s/d juni. Sehingga banyak kewajiban yang seharusnya sudah bisa di selesaikan dalam beberapa minggu tertunda hingga berbulan-bulan dan menyebabkan menumpuknya permasalahan yang harus di selesaikan oleh pihak kelurahan. Namun di awal bulan juli mulai di terapkannya new normal pihak kelurahan mendapat lebih banyak tugas yang harus disampaikan kepada masyarakat berkaitan dengan protokol kesehatan dan hal-hal diharuskan dan tidak diharuskan pada masyarakat.

Pada penjelasan ini saya menyimpulkan bahwa birokrasi dalam pemerintahan talumolo memiliki kelemahan dalam penyelesaian yang berkaitan pemahaman setiap jabatan memiliki wilayah kompetensinya sendiri dan para pejabat sebagai subjek untuk mengontrol permasalahan yang berkaitan erat dengan masyarakat secara langsung. kurangnya pemahaman pihak kelurahan terhadap apa yang menjadi bagian yang harus diselesaikan oleh pihak kelurahan dan apa yang tidak menjadi kewajiban. Seperti pendapat Prof. Dr. Notonegoro dalam Buku Herduwanto, Heri (2010:30) berpendapat bahwa "hak merupakan kekuatan untuk menerima atau melakukan sesuatu yang harus diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu sendiri dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain yang pada prinsipnya dapat ditegakkan oleh mereka. Sedangkan kewajiban merupakan beban untuk memberi sesuatu yang seharusnya diperbolehkan atau diberikan hanya oleh pihak tertentu atau tidak oleh pihak lain yang pada prinsipnya dapat digugat secara paksa oleh pihak yang bersangkutan".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Birokrasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif atau jenis penelitian yang menggambarkan kondisi secara objektif tentang apa yang menjadi fokus

penelitian dengan pendekatan secara kualitatif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh sugiyono (2008:6) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, tanpa membandingkan dengan variabel lain, serta memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

Adapun fokus penelitian ini, yaitu Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas

Data yang di ambil dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari para responden yang akan ditentukan melalui teknik random sampling di lokasi penelitian melalui pengamatan langsung dan wawancara. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui catatan, bukti yang telah ada, atau arsip yang ada di Kelurahan Talumolo.

Informan adalah orang-orang yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian dipilih karena dianggap paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam kerjasama pemerintahan daerah dalam pembuatan peraturan daerah di kelurahan talumolo. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu.

Teknik analisis data mempunyai prinsip yaitu untuk mengolah data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : data reduction, *data display* dan *conclusion drawing*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1) Produktivitas

Tingkat produktivitas pegawai dilihat dari dua aspek yakni tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai, informan penelitian Ibu H/D selaku masyarakat yang menggunakan pelayanan mengatakan bahwa :

*“Efektivitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini menurut kami masih kurang. Pelaksanaan tugas pegawai pada umumnya memang sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui program kerja yang ada, akan tetapi penyelesaian tugas pekerjaan pegawai di instansi banyak kali tidak tepat waktu atau terlambat. Begitu banyak aparat yang malas, suka menunda pekerjaannya.(Hasil wawancara 10 Desember 2020).*

Sejalan dengan pendapat diatas, H/N selaku masyarakat penerima layanan di Kelurahan Talumolo juga mengatakan :

*“Untuk efisiensi kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo ini juga menurut kami masih sangat rendah. Banyak terjadi pemborosan di sana sini. (hasil wawancara 10 Desember 2020)”*.

Dari pernyataan informan tersebut dapat dikemukakan bahwa produktivitas kerja yang dihasilkan melalui efektivitas dan efisiensi kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang dan masih perlu ditingkatkan.

Upaya peningkatan produktivitas kerja pegawai di Kelurahan ini dapat dilakukan dengan cara memberikan dorongan kepada aparat agar mau melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan agar dalam setiap hari kerja dapat menghasilkan pekerjaan yang terkesan tidak boros baik ditinjau dari pemanfaatan waktu maupun dalam penggunaan sarana misalnya penggunaan alat tulis kantor secara efisien.

Hasil wawancara dengan S/A Selaku Lurah yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa :

*“produktivitas kerja sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan karena menurut pengamatan saya setiap hari penerima layanan cukup terlayani hal ini dibuktikan dengan sejumlah layanan yang diberikan pegawai setiap hari yang dapat dilayani dalam berbagai keperluan seperti surat pengantar pengurusan KTP, surat keterangan Keluarga, surat keterangan kepemilikan tanah, dan sebagainya itu telah nampak”. (hasil wawancara 15 Desember 2020).*

Selanjutnya Wawancara dengan J/D selaku Sekretaris yang ditemui oleh peneliti menyebutkan bahwa :

*“ Pada prinsipnya kami selama ini telah melakukan upaya secara maksimal untuk melakukan pelayanan yang prima dan memuaskan pada masyarakat, khususnya masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan administrasi. (Wawancara 17 Desember 2020).*

Selanjutnya wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan di Kelurahan Talumolo mengatakan :

*“Secara umum pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sesuai dengan prosedur yang berlaku, kami mengedepankan asas pelayanan yang cepat dan tepat. Namun dalam beberapa kesempatan kami juga sadar bahwa masih ada terdapat kekurangan dalam pelayanan kami, kami akan berusaha melakukan yang terbaik lagi.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya wawancara dengan N/T selaku Kasie Kesrayang peneliti menemui mengatakan bahwa:

*“Masih ada beberapa masyarakat mengeluhkan lambatnya pemberian pelayanan. Hal ini tentu merupakan bagian yang harus dikoreksi secara terus menerus oleh kami” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai M/M selaku pemberi layanan mengatakan bahwa :

*“Pegawai yang produktif salah satunya bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan jobdesnya yang diberikan. Kemudian juga melaksanakan dengan tepat waktu. Selama ini Kami masih terus menerus melakukan peningkatan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat. Dalam masalah ketepatan waktu, kami juga masih berusaha semaksimal mungkin. (hasil wawancara 7 Januari 2021)*

Dari penuturan yang disampaikan oleh Informan di atas telah menunjukkan adanya produktivitas layanan pada Kantor Kelurahan Talumolo yang walaupun jika dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam setiap hari layanan itu masih kurang karena masih terdapat pegawai yang melayani dengan setengah hati, walaupun kunjungan penerima layanan juga dalam setiap hari tidak terlalu banyak.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil Observasi peneliti di lapangan pada saat berada di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo. peneliti melihat hal yang sama sebagaimana yang diungkapkan oleh informan, bahwa pelayanan masih butuh untuk di maksimalkan. Selain itu pengakuan masyarakat juga menunjukkan tentang

ketepatan waktu yang kurang diperhatikan oleh institunya pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan tersebut yang dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kelurahan itu sendiri.

Namun upaya yang dilakukan oleh pimpinan Kelurahan ini sangat memberi ruang kepada pegawai melalui motivasi kerja dan reward walaupun baru sebatas pujian atas kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut.

## 2). Kualitas Layanan

Kualitas layanan ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, serta akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

Berkenaan dengan kedua aspek tersebut salah satu pegawai N/T, mengatakan bahwa :

*“Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo menurut hemat kami sudah baik. Hal itu dapat dibuktikan melalui penuturan dari anggota masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo..”(hasil wawancara tanggal 13 Desember 2020).”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/M selaku pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

*“Untuk saat ini dalam melakukan pelayanan kami harus selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.” (hasil wawancara 7 Januari 2021).”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai yang peneliti temui yakni M/B mengatakan bahwa :

*“Masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kelurahan Talumolo seperti mengurus surat pengantar KTP dan lain sebagainya, kita aparaturnya disini lebih mengutamakan kepentingan mereka terlebih dahulu, agar mereka puas dengan pelayanan yang kita lakukan dan merasa pegawai disini selalu memberikan pelayanan yang terbaik.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya J/D selaku Sekretaris kelurahan Talumolo yang peneliti temui menambahkan:

*“Kami semua pegawai di Kelurahan Talumolo selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat Kelurahan Talumolo.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).”*

Hal tersebut di atas, pula dikemukakan oleh informan lain yakni Lurah, yakni S/A, dikatakan bahwa :

*“memang benar dalam hal kualitas pelayanan yang terdapat di kantor kami sudah cukup baik, disini saya sebagai pimpinan sering memberikan arahan serta bimbingan pada setiap ada kesempatan pada pegawai untuk itu namun kita pula harus sadari bahwa karakteristik dan tipikal pegawai sangat variatif, sehingga perlu disikapi secara bijak dan tentu tidak bisa kita berhenti memberikan arahan terhadap kualitas kerja yang dihasilkan pegawai dalam setiap layanan yang diberikan kepada penerima layanan tersebut. Sehingga apa yang menjadi harapan melalui visi dan misi perlahan akan tercapai sebagaimana harapan masyarakat.” Hasil wawancara tanggal 15 Desember 2020).*

Dari pernyataan-pernyataan ini dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo senantiasa di dukung oleh pimpinan dan disadari pula bahwa kualitas layanan yang dihasilkan oleh pegawai tidak secara keseluruhan bermasalah ada juga masyarakat yang telah merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai dalam tugas dan pekerjaannya setiap hari.

Hal tersebut sempat dituturkan oleh salah seorang masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini, saya minta tanggapannya dalam hal kualitas layana pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo yakni H/N. Dikatakan bahwa :

*“saya dalam mengurus surat keterangan KTP sebagai kelengkapan dalam pengurusan surat ini saya anggap mudah dan cepat karena dalam waktu setengah jam saya sudah memperoleh surat tersebut, karena saya telah melengkapi seluruh persyaratan yang diwajibkan untuk itu sehingga kalau berkas kita sudah lengkap saya kira tidak perlu berlama-lama kita menunggu surat yang kita butuhkan dan saya tau juga pegawai di sini sangat menghargai orang yang dilayani.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).*

Sejalan dengan pernyataan diatas, H/D selaku masyarakat penerima layanan juga mengatakan :

*“Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.” (hasil wawancara 10 Desember 2020)”.*

Pernyataan informan di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan yang dilaksanakan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan pernyataan informan maka dalam meningkatkan kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dapat dilakukan dengan cara mendorong pegawai untuk senantiasa lebih meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan pada saat berada di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, hal yang sama juga di temukan oleh peneliti sebagaimana yang diungkapkan oleh informan diatas, bahwa kualitas layanan di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Dalam segi pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo sudah memberikan pelayanan yang terbaik walaupun masih ada yang kurang. melihat profil dari pegawai yang ada Di Kantor Kelurahan Talumolo ada sebanyak lima orang pegawai yang PNS dan delapan orang pegawai honorer, dari jumlah pegawai tersebut beberapa diantaranya yang sudah mempunyai pengalaman kerja yang bisa dibilang cukup berpengalaman. Maka dari itu dalam hal Kualitas layanan pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo tetap memberikan yang terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti di atas bahwa pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo telah menunjukkan kualitas layanan seperti yang di harapkan oleh masyarakat, hanya mungkin masih perlu didorong lebih bertanggungjawab dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Dengan harapan tidak menunda dan memberatkan masyarakat dalam memperoleh layanan yang berhubungan dengan tugas aparat tersebut.

### **3). Responsivitas**

Responsivitas dilihat dari kemampuan pegawai mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berknaan dengan aspek-aspek tersebut, Lurah Kelurahan Talumolo S/A, antara lain mengemukakan bahwa :

*“Seperti yang dilihat dan terkadang saya selalu memberikan arahan agar dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin, kemudian pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keperluan masyarakat.” (hasil wawancara 15 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/M selaku pegawai pemberi layanan mengatakan :

*“Pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo pada umumnya sudah mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang dilayani serta tanggap terhadap setiap permintaan layanan juga disertai dengan kemampuan untuk menyusun agenda terhadap kegiatan yang menjadi prioritas, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tepat sasaran.” (hasil wawancara 7 Januari 2021).*

Sejalan dengan pendapat diatas, N/T Selaku Pegawai di kantor Kelurahan Talumolo Juga mengatakan bahwa :

*“Kami pegawai di sini sudah mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. sebagaimana misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan yang peneliti temui juga mengatakan :

*“Kami selaku aparatur disini selalu berusaha ramah dan bersikap baik kepada masyarakat khususnya mereka yang ingin mendapatkan pelayanan disini. Karena kami sebagai aparatur disini ingin agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang kami berikan. (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan J/D selaku sekretaris yang peneliti temui mengatakan :

*“Disini sudah ditetapkan prosedur-prosedur dalam melayani masyarakat, kecepatan melayani tergantung dari kebutuhan masyarakat, dan system jaringan yang mendukung dalam pengimputan data, masyarakat juga dapat dilayani dengan cepat apabila segala berkas lengkap, kami juga berusaha melakukan pengurusan secepat mungkin agar masyarakat merasa di layani dengan baik dan cepat.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).*

Berdasarkan pernyataan informan diatas tersebut dapat dipahami bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yang dalam hal ini meliputi kemampuan pegawai dalam merespon setiap layanan serta mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sudah tergolong baik.

Hal yang sama pula diungkapkan oleh masyarakat, yakni H/N, yakni :

*“Pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo pada umumnya sudah sangat respon terhadap permintaan layanan untuk masyarakat terutama dalam hal pengurusan surat-surat yang sifatnya sangat penting dengan cepat diselesaikan sepanjang persyaratan untuk itu telah terpenuhi, sehingga yang mengurus surat-surat itu merasa puas dengan tanggapan positif dari pegawai tersebut.” (hasil wawancara 19 Desember 2020)*”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan H/D selaku masyarakat penerima layanan mengatakan bahwa :

*“Sudah bagus respon pelayanan yang saya terima dalam melakukan pelayanan, aparaturnya sudah teliti dalam memberikan pelayanan sehingga saya sudah tidak bingung lagi” (hasil wawancara 5 Januari 2021).*

Dari hasil wawancara di atas dengan informan dapat dijelaskan bahwa pada umumnya pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dalam hal pelayanan yang merupakan bentuk kinerja pelayanan pegawai telah menunjukkan hasil yang baik sehingga masyarakat yang dilayani telah merasakan diperlakukan dengan baik. hal ini telah menunjukkan responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Untuk memperkuat dan menguji kebenaran informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka peneliti mencoba untuk melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, dengan tujuan untuk melihat fakta lapangan tentang responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat. Ditemukan oleh peneliti bahwa secara umum memang responsivitas pelayanan pegawai pada masyarakat sudah baik, artinya pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo secara langsung sudah sepenuhnya merespon apa yang di butuhkan masyarakat dalam pelayanan.

#### **4). Responsibilitas**

Responsibilitas dalam hal ini adalah kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, serta kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan organisasi. Dalam hal ini pegawai diharapkan memiliki kecakapan terhadap penyesuaian antara kerja dengan hasil kerja yang menunjang pelaksanaan tugas sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil wawancara dengan H/D, selaku masyarakat pengguna layanan mengemukakan bahwa :

*“Pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Di samping itu, pelaksanaan tugas pegawai di Kelurahan Talumolo ini pada umumnya sangat memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan layanan dengan kehadiran pegawai dalam memberi layanan, sehingga pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo bekerja sudah sesuai dengan prosedur organisasi yang ada.” (hasil wawancara tanggal 5 Januari 2021).*

Pernyataan lain yang diberikan oleh masyarakat pada Kantor Kelurahan Talumolo Yakni H/N, terkait indikator yang diatas, dinyatakan bahwa :

*“Pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini telah bekerja sesuai dengan alur kerja yang berlaku, karena semua pegawai telah diberikan bimbingan teknis tentang tugas dan fungsi masing pegawai,hal ini dilakukan agar pada saat pelaksanaan tugasnya pegawai tersebut telah memahami tugasnya*

*masing-masing sehingga tidak terjadi pekerjaan yang sifatnya tumpang tindih. Kejelasan tugas tersebut merupakan juga panduan bagi pegawai dapat mengukur hasil kerja yang dihasilkan dalam jangka waktu tertentu.” (wawancara 3 Januari 2021).*

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa tanggung jawab pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yang meliputi kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan prosedur organisasi sudah tergolong baik.

Mengenai ungkapan diatas, maka peneliti juga melakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Talumolo yakni S/A mengatakan bahwa :

*“saya rasa pegawai disini sudah sangat cukup tanggap dalam merespon masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo”. (hasil wawancara 15 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku Pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

*“Ketika ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan kami selaku pemberi layanan sangat merespon cepat, tugasnya kita kan sebagai pemberi layanan. Jadi Dalam memberikan layanan kita berusaha semaksimal mungkin yang terbaik untuk masyarakat.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan J/D selaku Sekretaris di Kantor Kelurahan Talumolo mengatakan bahwa :

*“Kegiatan yang kami lakukan tentunya sudah terstruktur sesuai dengan pembagian kerja masing-masing. Jadi jika ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Talumolo kami pegawai langsung cepat tanggap.” (hasil wawancara 17 Desember 2020)*

Selanjutnya hasil wawancara dengan N/T selaku pegawai pemberi layanan mengatakan bahwa :

*“Kami selaku aparat pemberi layanan di Kantor Kelurahan Talumolo selalu berusaha merespon cepat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sebelum melakukan pelayanan kita tidak pernah lupa memberikan 3S yaitu (senyum, sapa, salam), artinya masyarakat disini merupakan prioritas utama, karena ini bagian pelayanan makannya diutamakan pelayanan yang prima untuk masyarakat.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya M/M yang peneliti temui di Kantor Kelurahan Talumolo mengatakan bahwa :

*“saya rasa kami pegawai sudah sangat respon terhadap masyarakat yg ingin melakukan pelayanan disini”. (hasil wawancara 7 Januari 2021).”*

Berdasarkan pernyataan informan di atas, dapat di jelaskan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo dalam melaksanakan tugasnya telah terarah dan sangat bersesuaian dengan tujuan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan ketentuan yang telah diberikan melalui peningkatan mutu pelayanan yakni dengan memberikan bimbingan teknis sebelum melaksanakan tugasnya masing- masing. Hal ini merupakan rujukan dalam pencapaian kinerja yang baik.

## 5). Akuntabilitas

Dalam konteks pelayanan publik, Akuntabilitas dalam hal ini adalah tingkat kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. sehubungan dengan aspek-aspek tersebut,

Informan penelitian yakni, H/N selaku pengguna layanan mengemukakan bahwa:

*“Kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo ini sudah konsisten dengan kehendak atau aspirasi masyarakat banyak.” (hasil wawancara 3 Januari 2021).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan H/D selaku pengguna layanan yang peneliti temui menambahkan bahwa :

*“Berkenaan dengan nilai dan norma yang ada, menurut kami pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo cukup sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.” (hasil wawancara 5 Januari 2021)“.*

Pernyataan informan penelitian di atas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan tugas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumo Kota Gorontalo yang meliputi kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai norma yang berkembang di masyarakat, cukup kurang baik. Berdasarkan akar permasalahannya, peningkatan aspek akuntabilitas di instansi ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan menjabarkan setiap program yang ada.

Hasil wawancara dengan S/A selaku Lurah di Kantor kelurahan mengenai akuntabilitas ia mengatakan bahwa :

*“Menurut pendapat saya, sejauh ini pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talumolo sudah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya, dan respon atas tanggungjawab dari pegawai pemberi layanan tersebut sudah dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat penerima layanan.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan M/B selaku pegawai pemberi layanan yang peneliti temui mengatakan bahwa :

*“mengenai tanggung jawab, kami pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talumolo merasa sudah sangat bertanggungjawab sekali, dan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada pada masyarakat.”(hasil wawancara 13 Desember 2020).*

Selanjutnya Pernyataan yang sama pula dikatakan oleh pegaawai atas nama M/M, bahwa :

*“pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai telah mencerminkan akuntabilitas pegawai sehingga layanan yang diberikan tidak bertentangan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, karena semua akan bermuara pada bagaimana masyarakat dapat dapat terlayani dengan baik dalam hal pengurusan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Talumolo.” (hasil wawancara 7 januari 2021).*

Selanjutnya hasil wawancara dengan N/T selaku pegawai pemberi layanan juga mengatakan bahwa :

*“Dalam melakukan pelayanannya kami para pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah memiliki akuntabilitas yang tinggi, sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dan kami juga telah memahami tugas masing-masing*

*sehingga tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dan memperoleh hasil yang maksimal.” (hasil wawancara 13 Desember 2020).*

J/D selaku sekretaris di Kantor Kelurahan Talumolo menambahkan bahwa :

*“Kami pegawai disini dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur dan nilai-nilai dan norma yang berlaku.” (hasil wawancara 17 Desember 2020).*

Berdasarkan wawancara dengan informan, Akuntabilitas yang dilaksanakan dalam hal pelayanan administrasi telah menunjukkan kesesuaian dengan apa yang menjadi amanah kebijakan pemerintah Kota Gorontalo sehingga apabila ada kesenjangan yang terjadi terhadap pemberian layanan kepada masyarakat biasa akan mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah sehingga hal itu menjadi bentuk kehati-hatian atas pemberian layanan agar lebih menunjukkan rasa nyaman bagi semua yang membutuhkan layanan tersebut sehingga tercermin kinerja pegawai saat cukup baik.

## **B. Pembahasan**

Sebelumnya telah dikemukakan bahwa yang menjadi fokus dalam penelitian ini ialah menjawab masalah penelitian bagaimana birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo pengamatan terhadap obyek atau variabel penelitian tersebut menggunakan indikator-indikator : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

### **1). Produktivitas**

Produktivitas merupakan perpaduan efektivitas dan efisiensi. Untuk menentukan produktivitas, seseorang harus menjawab apakah hasil yang dibutuhkan tercapai (pertanyaan efektivitas) dan sumberdaya apakah yang dipergunakan untuk mencapainya (pertanyaan efisiensi). Terdapat nilai dalam perpaduan ke dua istilah itu karena produktivitas itu merupakan konsep yang menghubungkan hasil dengan alat-alat yang menghasilkan hasil tersebut. Efektivitas berhubungan dengan pelaksanaan, sedangkan efisiensi berhubungan dengan pemanfaatan sumber-sumberdaya.

Dalam penelitian ini, tingkat produktivitas pegawai dilihat dari dua sisi yakni efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai. Ditinjau dari segi efektivitas kerja pegawai, hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo selama ini masih kurang. Pelaksanaan tugas pegawai pada umumnya cukup sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui program kerja yang ada, akan tetapi penyelesaian tugas pekerjaan pegawai di instansi seringkali tidak tepat waktu. Banyak pegawai yang suka menunda pekerjaannya akibatnya ketika dimintai laporan oleh pihak pimpinan pada umumnya mereka biasanya belum siap.

Dari segi efisiensi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi kerja pegawai di Kantor Kelurahan Talumo Kota Gorontalo masih rendah dan perlu ditingkatkan. Sering kali terjadi pemborosan yang tidak seharusnya terjadi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, misalnya penggunaan alat tulis kantor yang melampaui kebutuhan sebenarnya.

Dari fakta-fakta tersebut dapat dikemukakan bahwa ditinjau dari segi efektivitas dan efisiensi kerja, produktivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota

Gorontalo masih kurang dan perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi produktivitas, kinerja pelayanan publik di instansi ini tergolong kurang baik. Peningkatan produktivitas pelayanan pegawai di instansi ini dapat dilakukan dengan cara mendorong pegawai agar mau melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan membiasakan cara kerja yang hemat misalnya dalam penggunaan alat tulis kantor secara efisien.

## **2). Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas layanan ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo, serta akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang. Masih ditemukan anggota masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pegawai yang seringkali tidak tepat waktu, sulinya menemui petugas/pegawai yang dibutuhkan, dan sebagainya.

Di samping itu, akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan di instansi ini relatif masih dirasakan sulit. Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilaksanakan pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang dan perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi kualitas pelayanan, kinerja pelayanan publik pegawai di instansi ini tergolong masih kurang baik.

Peningkatan kualitas layanan pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dapat dilakukan dengan cara memotivasi pegawai untuk senantiasa melaksanakan tugas layanan dengan tepat waktu, menghilangkan kebiasaan suka menunda-nunda pekerjaan, menjaga komitmen dengan masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap setiap aparat tetap terpelihara dan pada gilirannya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

## **3). Responsivitas**

Responsivitas diukur dari kemampuan pegawai mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo pada umumnya mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang dilayani. Juga mampu untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada pegawai di instansi ini juga mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo Mampu menjalankan misi dan tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kenyataan-kenyataan tersebut dapat dipahami bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi responsivitas, pelayanan publik pegawai di instansi ini tergolong baik.

#### **4). Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, serta kesesuaian antara pelaksanaan tugas pegawai dengan kebijakan organisasi. Semakin kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, peraturan dan kebijaksanaan organisasi maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Di samping itu, pelaksanaan tugas pegawai di instansi ini pada umumnya sesuai dengan kebijakan organisasi yang ada.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut dapat dipahami bahwa responsibilitas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Dapat dikatakan pula bahwa ditinjau dari segi responsibilitas, kinerja pelayanan publik di instansi ini tergolong baik.

#### **5). Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai yang ada, konsisten kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas juga sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo masih kurang konsistendengan kehendak atau aspirasi masyarakat banyak. Dari segi kesesuaian dan nilai norma yang ada, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo cukup sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Uraian di atas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong perlu ditingkatkan sehingga lebih baik. dengan kata lain di tinjau dari indikator Akuntabilitas kinerja pelayanan publik pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong rendah dan perlu di tingkatkan. Peningkatan aspek akuntabilitas di instansi ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan juga mendorong pegawai untuk berusaha memahami dan memperhatikan aspirasi masyarakat banyak sebagai pengguna layanan pada instansi.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Birokrasi Pelayanan Publik kelurahan Talumolo Kota Gorontalo yakni

sebagai berikut. Ditinjau dari indikator produktifitas, kinerja pelayanan publik pegawai pada Kantor Kelurahan Kelurahan Talumolo masih kurang baik. dan masih perlu ditingkatkan. Ditinjau dari indikator kualitas layanan, kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Ditinjau dari indikator responsivitas, responsivitas pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Ditinjau dari indikator tanggung jawab, kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Talumolo Kota Gorontalo tergolong baik. Ditinjau dari indikator akuntabilitas, akuntabilitas pada Kantor Kelurahan Talumolo masih tergolong baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2010, Manajemen Pelayanan Publik, PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Ali Farazmand. (2002). Administrative reform in developing nations. Praeger Publishers, 88 Post Road West, Westport, CT 06881. An imprint of Greenwood Publishing Group, Inc. [www.praeger.com](http://www.praeger.com). Printed in the United States of America. Library of Congress Catalog Card Journal Number: 00-069269. ISBN: 0-275-97212-7. First published in 2002
- Alvabeta, 2010 Kepemimpinan Birokrasi, Bandung
- Bovaird, Tony dan Loffler, Elke (ed.). 2003. *Public Management and Governance*. London: Routledge, 2003.
- Budi Setiyono. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Bandung: Penerbit NUANSA
- Dwiyanto 2006:50-51 dalam buku Alvabeta, 2010 Kepemimpinan Birokrasi, Bandung
- Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Yogyakarta.
- Herdiawanto, Heri. 2010. Cerdas, Aktif, dan Kreatif Berwarganegara. Erlangga. Leaflet. 2012. *Konsep Pelayanan Birokrasi*. Makassar: IMM Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar
- Maulana Ali, Eko. (2012). *Kepemimpinan Transformasional dalam Birokrasi Pemerintahan*. Muticerdas Publishing
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ndraha, Taliziduhu, 2012, Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto, Atik Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Saryono, 2010. Metode Penelitian Kualitatif, PT. Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <http://repository.fisipuntirta.ac.id/1154/1/SKRIPSI.ABDUROHMAN.6661072764%20-%20Copy.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/1161-ID-profesionalisme-birokrasi-pemerintah-dalam-pelayanan-publik-di-kelurahan-bahu-ke.pdf>

<http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>

<https://www.kompasiana.com/windasafira6734/5e1ce20dd541df2130713cc2/peran-birokrasipemerintahdalam-pelayananpublik?page=all#:~:text=Peran%20Birokrasi%20Pemerintahan%0dalam%20Pelayanan,di%20masyarakat%20dan%20aparatur%20negara.&text=Pertama%2C%20terwujudnya%20batasan%20dan%20hubungan,terkait%20dengan%20penyelenggaraan%20pelayanan%20publik.>

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik