

ABSTRAK

Efektifitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi perhatian semua instansi pemerintahan, hal tersebut juga terjadi di Kelurahan Nongkosawit dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Peranan Kelurahan Nongkosawit dalam Melaksanakan Pelayanan Masyarakat Sebagai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan mengenai bagaimana pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bagaimana pelayanan publik yang ada di kelurahan Nongkosawit, serta bagaimana peran kelurahan Nongkosawit dalam melayani masyarakat sebagai implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian langsung di kelurahan Nongkosawit . Dengan sumber datanya berasal dari data primer dan data skunder, dan analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tehnik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan studi dokumen. Penelitian ini melakukan wawancara di Kantor Kelurahan Nongkosawit dengan Bapak Al Choiri selaku Lurah di sana.

Dari hasil penelitian ini didapat bahwa Dalam melaksanakan pelayanan publik setiap aparat pemerintah harus memperhatikan asas-asas umum pemerintahan yang baik, yaitu: Asas Kepastian Hukum, Asas Kemanfaatan, Asas ketidakberpihakan, Asas Keterbukaan, Asas kecermatan, Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan, Asas Kepentingan Umum, Asas Pelayanan Yang Baik. Pelayanan publik di Kelurahan Nongkosawit mencakup tiga jenis pelayanan. Adapun tiga jenis pelayanan tersebut yaitu: Pelayanan Jasa, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Administratif. Selanjutnya, peran kelurahan Nongkosawit dalam menerapkan Undang-undang Pelayanan publik yaitu dengan secara jelas memberantas pungutan liar, menerapkan standar pelayanan, menindaklanjuti secara cepat keluhan masyarakat dan memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik secara efektif melalui musyawarah langsung dengan masyarakat. Diharapkan kedepannya kelurahan Nongkosawit dapat lebih meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat demi terpenuhinya hak-hak dari masyarakat di kelurahan tersebut.

Kata Kunci: Peran Kelurahan, Pelayanan Publik, Masyarakat

ABSTRACT

The effectiveness of service to the community is the concern of all government agencies, it also occurs in Nongkosawit Village in providing services based on established procedures. Based on this the authors interested in conducting research with the title role of Nongkosawit Village in Implementing Community Services as Implementation of Law Number 25 Year 2009. In this study the authors raised the issue of how public services based on Law No. 25 of 2009, how public services available in the village of Nongkosawit, and how the role of Nongkosawit village in serving the community as the implementation of Law Number 25 Year 2009 on Public Service.

This research uses empirical juridical approach method with descriptive analytical research specification. This research was conducted by conducting direct research in Nongkosawit village. With the data source is derived from the primary data and secondary data, and data analysis used is descriptive qualitative with data collection techniques using interviews and document studies. This research conducted an interview at Nongkosawit Village Office with Mr. Al Choiri as Head of Village there.

From the results of this study it is found that in carrying out public services every government apparatus should consider the general principles of good governance, namely: Legal Certainty Principles, Utilization Principles, Principles of Impartiality, Principles of Transparency, Substance of Accuracy, Principles of Not Abuse Authority, Good Service Principles. Public service in Nongkosawit Sub-district covers three types of services. The three types of services are: Service, Service Services, and Administrative Services. Furthermore, the role of Nongkosawit kelurahan in applying the Public Service Act is by clearly eradicating illegal levies, applying service standards, quick follow-up of community grievances and providing insight to the public about public services effectively through direct consultation with the community. It is hoped that in the future Nongkosawit urban village can improve public service to the community for the fulfillment of the rights of this.

Keywords: Village Role, Public Service, Community