

ABSTRAK

Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok.

Oleh : Nessia Agladies

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Untuk menciptakan iklim pelayanan yang kondusif agar tujuan otonomi daerah dapat tercapai diperlukan adanya upaya bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat upaya optimalisasi peranan kelurahan pada bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok serta kendala yang dihadapi oleh kelurahan dalam rangka optimalisasi. Kelurahan Kampung Pondok merupakan kelurahan yang terpilih sebagai Kelurahan terbaik di Tingkat Nasional sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Kelurahan dan Desa terbaik tingkat Nasional oleh Direktorat Jendral PMD Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 414.4-516/2010, tertanggal 13 Agustus 2010. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok dilakukan diantaranya dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kesetaraan atau kesamaan hak dalam pemberian pelayanan, penerapan prinsip transparansi/keterbukaan serta meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatur dengan pelatihan dan pendidikan. Adapun kendala yang ditemui dalam rangka optimalisasi peranan kelurahan pada bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok diantaranya keterbatasan anggaran, minimnya SDM aparatur Kelurahan serta kurangnya sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan di Kelurahan Kampung Pondok di harapkan Pemerintah Kota Padang dapat menjadikan kelurahan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) seutuhnya dengan pemberian anggaran tersendiri untuk Kelurahan serta mengadakan pelatihan dan pendidikan secara berkelanjutan tiap tahunnya untuk peningkatan kapasitas aparatur kelurahan.