

REALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF
(Studi Kasus: di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan,
Kota Surakarta)

Krista Monica Siburian
Sri Suwartiningsih
Elly Esra Kudubun

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro No.52-60 Salatiga, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711

ABSTRAK

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan memperoleh deskripsi tentang realitas responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Jajar, Laweyan, Surakarta. Sebagai bagian dari birokrasi, Pelayanan publik oleh Kelurahan sangat menentukan citra birokrasi nasional. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam dengan pihak pemberi layanan dan penerima layanan. Teori yang digunakan adalah pendekatan pelayanan publik dan teori birokrasi Weber. Sedangkan responsivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator responsivitas yang dikemukakan Zeithalm, yaitu : pelayanan publik yang komunikatif, cepat, informatif dan solutif, cermat, tepat waktu, dan mampu memberikan solusi yang tuntas. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa realitas pelayanan publik di kelurahan Jajar, Laweyan, Surakarta, secara umum telah menunjukkan responsivitas, namun masih ada inkonsistensi berkaitan dengan waktu pelayanan.

Kata Kunci: Birokrasi, Kelurahan, Pelayanan Publik, Responsif.