

## Deskripsi analitis terhadap kepemimpinan kepala kelurahan dan efektivitas organisasi pelayanan publik : Studi kasus kelurahan Simpang Empat Sipin Kotamadya Dati II Jambi

Agusti Heri M., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71267&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Permasalahan tesis ini didasarkan pada banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap organisasi publik, khususnya kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan standar. Hal tersebut terlihat dari prosedur yang berbelit, tidak transparan, kurang efisien, tidak tepat waktu, dan sebagainya.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kepemimpinan kepala kelurahan dan efektivitas organisasi pelayanan publik di Kelurahan Simpang Empat Sipin, Kotamadya Jambi. Datanya dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam kepada sejumlah informan yang mengetahui masalah yang diteliti. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala kelurahan dan efektivitas organisasi pelayanan publik di Kelurahan Simpang Empat Sipin dapat berjalan cukup efektif. Hal itu didasarkan pada komponen kepemimpinan dan efektivitas organisasi pelayanan. Komponen kepemimpinan itu meliputi unsur visi, komitmen, kewibawaan, dan gaya kepemimpinan kepala kelurahan. Dalam hal ini, visi kepala kelurahan cukup luas, yaitu ia memandang suatu persoalan dalam konstek yang utuh dan menyeluruh. Permasalahan pemerintahan kelurahan tidak dianggap sebagai masalah yang terpisah ada keterkaitannya dengan pemerintahan secara Nasional. Oleh karena itu keberhasilannya mencerminkan keberhasilan pemerintah secara keseluruhan. Kecuali itu, kepala kelurahan juga dapat menampung aspirasi, dan kebutuhan masyarakat melalui musyawarah pembangunan kelurahan. Sementara itu, komitmen kepala kelurahan terhadap organisasi terlihat dari program kerja yang dimusyawarahkan pelaksanaannya selalu dengan perangkat kelurahan lainnya.

Kepribadian kepala kelurahan bersifat fleksibel, aspiratif, dan komunikatif. Hal itu, didukung oleh kehidupan pribadi, keluarga dan bermasyarakat yang tidak tercela sehingga masyarakat percaya bahwa kepala kelurahan dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar. Kehidupan pribadi yang baik tersebut menunjang kewibawaan jabatan dalam organisasi. Gaya kepemimpinannya pun demokratis. Hal itu ditunjukkan dengan kemampuan kepala kelurahan mengayomi, berkomunikasi, dan menempatkan diri di tengah masyarakat dan perangkat kelurahan.

Komponen efektivitas organisasi pelayanan publik, meliputi unsur aparatur yang memadai, iklim organisasi yang kondusif, optimasi pencapaian sasaran, dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Dalam hal ini, meskipun jumlah aparatur hanya lima belas orang, kelurahan mampu menangani pekerjaan dengan baik. Iklim organisasi kerja di kelurahan juga kondusif. Hal itu terlihat dari cara pengambilan kebijakan organisasi yang didasarkan pada musyawarah dengan mengacu kepada kepentingan bersama, tanpa ada campur tangan pihak luar. Sementara itu optimasi pencapaian sasaran dapat dikatakan cukup berhasil karena partisipasi masyarakat dalam menyukseskan program kerja pemerintah cukup baik. Hal itu ditunjukkan dengan adanya sumbangan pikiran, keinginan, dan kebutuhan melalui musyawarah pembangunan kelurahan. Masyarakat yang dilayani merasa cukup puas karena pengaduan mengenai kualitas pelayanan yang pernah masyarakat terima dapat ditanggapi oleh kelurahan dengan mengadakan evaluasi dan perbaikan secara bertahap.

Kualitas pelayanan yang diberikan pada dasarnya tidak semata ditentukan oleh pihak kelurahan, tetapi ditentukan juga oleh instansi yang terkait.

Faktor kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan salah satu penentu organisasi dapat berjalan secara efektif. Hal tersebut terlihat dari hasil penelitian ini. Sejak kepemimpinan Kepala kelurahan Simpang Empat Sipin dijabat oleh Djafar, A.B., pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan cukup efektif. Hal itu karena arahan, bimbingan kepala kelurahan dapat dipatuhi dan diteladani oleh perangkat kelurahan dan masyarakat.