



Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Menerima Kunjungan Kerja Di Dprd Kota Tangerang Selatan

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Putri Dian Mulyani Universitas Muhammadiyah Jakarta : putridm1504@gmail.com Nur Muhamad Iqbal Universitas Muhammadiyah Jakarta n.muhamadiqbal@umj.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved	

Saran Penulisan Referensi

Rabbany, N., Handayani, N., & Suseno, W. (2026). Strategi Direktorat Pnfi Dalam Penyaluran Bantuan Sarana Dan Peralatan Pada Sekolah Nonformal. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),2191-2195.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam menerima kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap petugas humas yang terlibat dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja. Analisis penelitian mengacu pada prinsip pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang meliputi kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, dan responsivitas petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerimaan kunjungan kerja pada umumnya telah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek ketepatan pelayanan dan responsivitas petugas melalui pemberian informasi, koordinasi dengan bagian terkait, serta pendampingan tamu sesuai tujuan kunjungan. Namun, aspek kepastian waktu pelayanan belum sepenuhnya optimal karena proses administrasi masih dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari pencatatan daftar hadir hingga penginputan data ke Microsoft Excel, sehingga memerlukan waktu lebih lama dan mengurangi efisiensi pelayanan, terutama ketika jumlah kunjungan meningkat. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan sistem administrasi, khususnya pada proses inventarisasi dan pengelolaan data kunjungan, agar pelayanan penerimaan kunjungan kerja dapat berlangsung lebih cepat, tepat, efektif, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPRD Kota Tangerang Selatan.

Kata kunci: pelayanan publik, efektivitas pelayanan, kunjungan kerja, DPRD, Kota Tangerang Selatan.

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of public service in receiving official working visits at the Regional House of Representatives (DPRD) of South Tangerang City. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving public relations officers responsible for handling official visits. The analysis was based on the public service principles proposed by Ratminto and Atik Septi Winarsih, focusing on service timeliness, service accuracy, and officer responsiveness. The findings indicate that the implementation of official visit services has generally been carried out effectively, particularly in terms of service accuracy and the responsiveness of public relations officers in providing information, coordinating with related units, and facilitating visitors. However, the principle of service timeliness has not been fully optimized due to administrative processes that still involve multiple stages of recording and inventorying visitor data manually before being entered into Microsoft Excel. These conditions result in longer service processing times and reduce administrative efficiency, especially during periods of high visitor volume. Therefore, improving the administrative system, particularly through more integrated visitor data management, is necessary to enhance the effectiveness, efficiency, and quality of public services in receiving official working visits at the DPRD of South Tangerang City.

Keywords: public service, service effectiveness, official working visits, DPRD, South Tangerang Cit

A. Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun antar instansi dituntut berlangsung secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan publik di lingkungan DPRD Kota Tangerang Selatan adalah pelayanan penerimaan kunjungan kerja dari DPRD maupun instansi lain. Pelayanan ini meliputi penerimaan tamu, pencatatan identitas pengunjung, koordinasi dengan pihak yang dituju, hingga pendokumentasian kegiatan kunjungan kerja. Pelayanan penerimaan kunjungan kerja memiliki peran penting dalam menciptakan citra positif lembaga serta mendukung kelancaran hubungan kerja sama antar instansi. Oleh karena itu, setiap tahapan pelayanan perlu dilaksanakan secara efektif agar kunjungan kerja dapat berlangsung dengan tertib, nyaman, dan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada kantor DPRD Kota Tangerang Selatan, pelaksanaan pelayanan penerimaan kunjungan kerja masih menghadapi beberapa kendala, pertama penerimaan data tamu belum diinventarisasi dengan baik terbukti dengan adanya daftar tamu yang belum ter inventaris, kedua data kunjungan kerja yang seharusnya diinventaris dengan baik tetapi masih dilakukan menggunakan daftar hadir yang dicatat oleh tamu yang berkunjung, kemudian diinput ke dalam Microsoft Excel, proses tersebut mengakibatkan adanya beberapa kejadian berulang sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan penerimaan kunjungan kerja belum memenuhi konsep pelayanan publik.

Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan yang diberikan kepada tamu maupun instansi yang melakukan kunjungan kerja. Proses administrasi yang belum sepenuhnya efisien dapat menghambat kecepatan pelayanan, memperlambat penyediaan informasi yang dibutuhkan, serta mengurangi optimalisasi pelaksanaan tugas kehumasan dalam menerima dan melayani kunjungan kerja. Selain itu, proses pencatatan yang dilakukan secara berulang juga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penginputan data sehingga memerlukan waktu tambahan untuk melakukan pengecekan dan verifikasi informasi. Apabila kondisi tersebut secara terus-menerus, maka dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, terutama ketika jumlah kunjungan kerja yang diterima cukup banyak dalam waktu yang bersamaan. Meskipun pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar proses penerimaan kunjungan kerja dapat berlangsung secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut penting dilakukan untuk mendukung kelancaran koordinasi antar instansi, memberikan kemudahan bagi tamu yang berkunjung, serta menciptakan pelayanan yang profesional dan responsif sesuai dengan tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan DPRD Kota Tangerang Selatan.

B. Metodologi

metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam menerima kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu yang melakukan kunjungan kerja.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan penerimaan kunjungan kerja. Wawancara dilakukan kepada pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen, foto kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerimaan kunjungan kerja.

C. Hasil dan Pembahasan

pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan dalam mendukung kelancaran hubungan kerjasama antar lembaga. Pelayanan ini mencakup proses penerimaan tamu, pencatatan identitas

pengunjung, koordinasi dengan bagian atau komisi yang menjadi tujuan kunjungan, hingga pendokumentasian kegiatan. Untuk menilai efektivitas pelaksanaan pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan publik yang berkualitas diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada prinsip-prinsip pelayanan yang relevan dengan hasil penelitian, yaitu kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, dan responsivitas petugas, untuk mengetahui pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil observasi pada tahap pendahuluan, masih ditemukan beberapa kendala dalam proses administrasi pelayanan, seperti inventarisasi data kunjungan yang belum optimal, proses pencatatan data yang belum efektif, serta prosedur administrasi yang belum sepenuhnya efisien karena masih dilakukan melalui beberapa tahapan. Oleh karena itu, ketiga prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai efektivitas pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan.

Kepastian Waktu Pelayanan

kepastian waktu pelayanan merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), pelayanan publik harus diselenggarakan dengan memperhatikan kepastian waktu, yaitu setiap jenis pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sehingga pengguna layanan memperoleh pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien. Kepastian waktu menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan layanan tanpa menimbulkan keterlambatan yang dapat mengurangi kepuasan pengguna layanan. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian terbaru yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Nugraha et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, mulai dari penerimaan tamu, pencatatan identitas pengunjung, koordinasi dengan bagian atau komisi yang menjadi tujuan kunjungan, hingga pendokumentasian kegiatan. Secara umum, pelayanan yang diberikan telah mampu mendukung pelaksanaan kunjungan kerja dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa tahapan administrasi yang menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, khususnya pada proses pencatatan data kunjungan yang dilakukan secara bertahap sebelum diinventarisasikan ke dalam Microsoft Excel. Kondisi tersebut menyebabkan petugas memerlukan waktu tambahan dalam proses administrasi, terutama ketika jumlah tamu yang berkunjung meningkat dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, proses inventarisasi data kunjungan juga belum berjalan secara optimal karena pencatatan data masih memerlukan beberapa tahapan administrasi sebelum tersusun menjadi data kunjungan yang lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan petugas membutuhkan waktu tambahan ketika melakukan pengecekan maupun penelusuran kembali data kunjungan, sehingga kepastian waktu pelayanan belum dapat dicapai secara maksimal.

Berdasarkan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), kepastian waktu pelayanan menunjukkan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan masih memerlukan waktu yang lebih lama akibat proses administrasi yang dilakukan melalui beberapa tahapan (Astuti et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan proses administrasi agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif, sehingga pelayanan penerimaan kunjungan kerja dapat memenuhi prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien.

Ketepatan Pelayanan

ketepatan pelayanan merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat agar pengguna layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan tujuan, prosedur, serta ketentuan yang telah ditetapkan. Ketepatan pelayanan menunjukkan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan secara benar sehingga mampu memberikan kepastian dan kemudahan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan kunjungan yang

diajukan oleh setiap instansi. Petugas humas melakukan verifikasi identitas tamu, mengoordinasikan jadwal kunjungan dengan bagian atau komisi yang menjadi tujuan, serta mengarahkan tamu menuju ruang pertemuan sesuai agenda yang telah ditetapkan. Selain itu, informasi mengenai jadwal, lokasi, dan pihak yang menerima kunjungan disampaikan kepada tamu secara jelas sehingga pelaksanaan kunjungan kerja dapat berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Meskipun demikian, proses administrasi pelayanan masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam inventarisasi dan pencatatan data kunjungan yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi ketepatan pembaruan data administrasi, meskipun secara umum pelaksanaan pelayanan kepada tamu telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), ketepatan pelayanan ditunjukkan melalui kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan telah memenuhi aspek ketepatan pelayanan karena setiap tamu memperoleh pelayanan sesuai dengan tujuan kunjungan kerja. Namun demikian, ketepatan pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal dari sisi administrasi, mengingat proses inventarisasi dan pencatatan data kunjungan masih memerlukan penyempurnaan agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien (Adiguna et al., 2024). Koordinasi yang dilakukan oleh petugas humas dengan bagian terkait turut mendukung ketepatan penyampaian informasi dan pelaksanaan pelayanan sehingga kegiatan kunjungan kerja dapat berlangsung secara tertib sesuai agenda yang telah ditetapkan.

Responsivitas Petugas

responsivitas petugas merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menunjukkan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dalam mengenali kebutuhan pengguna layanan serta memberikan respons secara cepat, tepat, dan profesional. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), responsivitas tercermin dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi, melakukan koordinasi, serta menyelesaikan kebutuhan pengguna layanan sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, menunjukkan bahwa petugas humas DPRD Kota Tangerang Selatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu kunjungan kerja. Petugas tidak hanya menerima dan mencatat data tamu, tetapi juga memberikan informasi mengenai jadwal kunjungan kerja, melakukan koordinasi dengan bagian atau komisi yang menjadi tujuan kunjungan, serta mengarahkan tamu menuju lokasi kegiatan sesuai agenda yang telah ditetapkan. Sehingga pelaksanaan kunjungan kerja tetapi dapat berlangsung dengan baik. Responsivitas petugas tersebut mampu meminimalkan hambatan dalam proses pelayanan, meskipun proses administrasi pelayanan masih belum sepenuhnya efektif. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi dan melakukan koordinasi menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelayanan penerimaan kunjungan kerja meskipun masih terdapat kendala pada proses administrasi.

Berdasarkan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), responsivitas petugas dapat dilihat dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas humas DPRD Kota Tangerang Selatan menunjukkan responsivitas yang baik melalui kemampuan memberikan informasi yang jelas, melakukan koordinasi secara efektif, serta menyesuaikan pelayanan dengan kondisi yang terjadi selama pelaksanaan kunjungan kerja (Adiguna et al., 2024) Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelancaran pelayanan penerimaan kunjungan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh responsivitas petugas, tetapi juga oleh efektivitas proses administrasi yang mendukung pelayanan. Oleh karena itu, meskipun responsivitas petugas telah berjalan dengan baik, penyempurnaan proses administrasi tetap diperlukan agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan pada dasarnya telah berjalan dengan baik, namun efektivitas pelayanan masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek administrasi, berdasarkan prinsip kepastian waktu pelayanan, proses pelayanan belum sepenuhnya optimal karena inventarisasi dan pencatatan data kunjungan masih memerlukan beberapa tahapan administrasi yang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, terutama

ketika jumlah kunjungan meningkat. Sementara itu, berdasarkan prinsip ketepatan pelayanan, pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan kunjungan, prosedur, dan kebutuhan pengguna layanan melalui koordinasi yang baik antara petugas humas dengan bagian terkait, meskipun administrasi pelayanan masih perlu disempurnakan agar pembaruan data dapat dilakukan secara lebih efektif. Adapun berdasarkan prinsip responsivitas petugas, petugas humas telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan informasi, melakukan koordinasi, serta menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna layanan sehingga pelaksanaan kunjungan kerja tetap dapat berlangsung dengan lancar. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kota Tangerang Selatan telah memenuhi sebagian besar prinsip pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). Namun demikian, peningkatan efektivitas pelayanan masih perlu dilakukan melalui penyempurnaan proses administrasi, khususnya pada inventarisasi dan pencatatan data kunjungan, sehingga pelayanan penerimaan kunjungan kerja dapat terlaksana secara lebih cepat, tepat, efektif, dan efisien.

E. Referensi

- Adiguna, C., Adi, K., Wijaya, S., Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2024). *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu dan Kecermatan Pelayanan*. 2(1), 14–19.
- Astuti, A. S., Tadulako, U., Tadulako, U., & Tadulako, U. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN ELECTRONIC TRAFFIC LAW ENFORCEMENT (ETL E) DI KANTOR DIREKTORAT LALU LINTAS*. 01(03), 53–64.
- Daicy, F., Lengkong, J., & Palar, N. R. (2023). *No Title*. IX(2).
- Ilmu, M., Universitas, A., & Nommensen, H. (2024). *DAN GOVERNANSI Vol . 1 No . 1*. 1(1), 12–22.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). *Public Service Quality dan Customer Satisfaction : Mengeplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik*. 9(2), 167–174.
- Pengelolaan, P., Dinamis, A., & Teknologi, B. (2023). *Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Pegawai*. 16(1), 23–40.
- Sumber, P., Manusia, D., & Aceh, B. (2024). *PEMAMFAATAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) BERBASIS WEBSITE PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN BARAT ANALYSIS OF ARCHIVE MANAGEMENT AND THE UTILIZATION OF WEBSITE-BASED MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS) TECHNOLOGY AT THE AGENCY FOR CIVIL SERVICE AND HUMAN*. 10(2), 90–94.