

SKRIPSI



**STRATEGI PENINGKATAN SARANA INFORMASI PELAYANAN
PUBLIK DI SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KELURAHAN
SUMUR BATU, KEMAYORAN, JAKARTA PUSAT**

Disusun oleh:

Nama : Alvina Ramadiyanti
NPM : 2011011265
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2024



**STRATEGI PENINGKATAN SARANA INFORMASI PELAYANAN
PUBLIK DI SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KELURAHAN
SUMUR BATU, KEMAYORAN, JAKARTA PUSAT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh

Nama : Alvina Ramadiyanti
NPM : 2011011265
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alvina Ramadiyanti
NPM : 2011011265
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul : Strategi Peningkatan Sarana Informasi
Pelayanan Publik di Seksi Kesejahteraan
Masyarakat Kelurahan Sumur Batu,
Kemayoran, Jakarta Pusat

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 29 Mei 2024

Pembimbing



(Bambang Suhartono, S.Sos., ME.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada: 17 Mei 2024

Ketua merangkap Anggota




(Retnayu Prasetyanti., S.A.P., M.A.P.)

Sekretaris merangkap Anggota



(Risky Yustiani Posumah, S.Sos., M.P.A.)

Anggota



(Bambang Suhartono, S.Sos., ME.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvina Ramadiyanti

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Strategi Peningkatan Sarana Informasi Pelayanan Publik di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 29 Mei 2024

Penulis,

Alvina Ramadiyanti

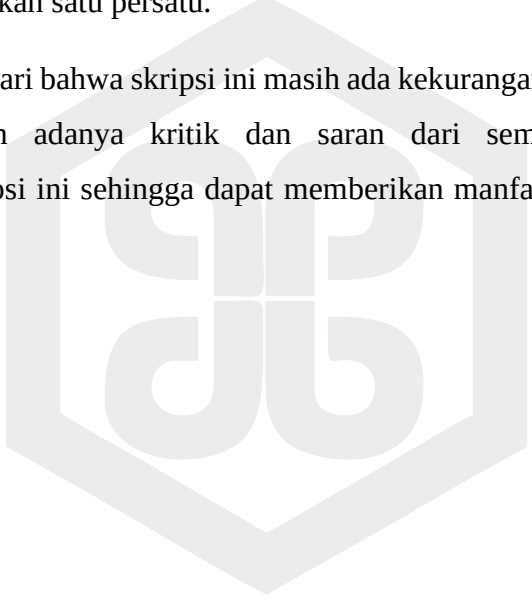
KATA PENGANTAR

Segala puji sukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan pencipta semesta alam. Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Maha yang penyayang karena berkat dan karunia-Nya juga akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul **"STRATEGI PENINGKATAN SARANA INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KELURAHAN SUMUR BATU, KEMAYORAN, JAKARTA PUSAT"**. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak dan Ibu Wakil Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Bapak Bambang Suhartono, S.Sos., ME. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan sejak proses magang, proyek inovasi, dan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Administrasi Pembangunan Negara yang telah memberikan ilmu selama penulis melaksanakan perkuliahan di Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Bapak Achmad Irawan, SH dan Ibu Wintha Frilliana, S.Kom yang sudah membimbing penulis sejak proyek inovasi hingga skripsi ini dibuat.
6. Orang tua tercinta, Mama Novi dan Alm. Papa Ferry yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Teman kelas kampus Alvita, Gadis, Shakila, Nafsya dan teman-teman lain yang saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama selama perkuliahan.

8. Jessen Nathanael yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sejak proyek inovasi hingga menyelesaikan tugas akhir.
9. Seluruh pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi pembaca.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

Alvina Ramadiyanti, 2011011265

STRATEGI PENINGKATAN SARANA INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KELURAHAN SUMUR BATU, KEMAYORAN, JAKARTA PUSAT

Skripsi: xiii hlm: 87 halaman

Penelitian ini mengangkat permasalahan penyebaran informasi kegiatan di Kelurahan Sumur Batu, Jakarta Pusat, khususnya di seksi kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik di seksi kesejahteraan masyarakat dengan mempertimbangkan infrastruktur, platform yang digunakan, dan pengetahuan pegawai. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan oleh penulis, dengan teknik pengumpulan data seperti dokumentasi, observasi lapangan, dan wawancara. Teori yang digunakan dari Triton PB (2011) di mana dalam menentukan strategi optimal, setidaknya melalui langkah-langkah strategis seperti seleksi kritis terhadap permasalahan, penetapan tujuan dan sasaran strategis, penyusunan perencanaan tindakan, mempertimbangkan keunggulan dan keberlanjutan, serta menyusun perencanaan pemberdayaan. Hasilnya, kendala yang dihadapi meliputi kurangnya optimalisasi alur penyebaran informasi, pengelolaan media sosial yang belum efektif, serta minimnya koordinasi antarunit kerja di dalam kelurahan. Dengan kurangnya akses masyarakat terhadap informasi publik, pelayanan publik yang optimal juga terhambat. Solusi singkat untuk meningkatkan sarana informasi pelayanan publik di Kelurahan Sumur Batu termasuk peningkatan infrastruktur, optimalisasi penggunaan media sosial, peningkatan koordinasi antarunit kerja di dalam kelurahan, serta peningkatan pemahaman teknologi di seksikesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Sarana Informasi Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu; Keterbukaan informasi; Triton PB (2011)

ABSTRACT

Alvina Ramadiyanti, 2011011265

STRATEGY FOR IMPROVING PUBLIC SERVICE INFORMATION FACILITIES IN THE COMMUNITY WELFARE SECTION OF SUMUR BATU DISTRICT, KEMAYORAN, CENTRAL JAKARTA

Final Project: xiii page: 87 pages

This research addresses the issue of disseminating information about activities in Sumur Batu Sub-district, Central Jakarta, particularly in the community welfare section. The main challenges identified include suboptimal information dissemination channels, ineffective management of social media, and lack of coordination among units within the sub-district. With limited public access to information, optimal public services are also hindered. The aim of this research is to propose strategies to enhance the public service information facilities in the community welfare section, considering infrastructure, platforms used, and employee knowledge. The author employs a descriptive method with a qualitative approach, using data collection techniques such as documentation, field observation, and interviews. The theoretical framework is drawn from Triton PB (2011), which suggests strategic steps including critical problem selection, setting strategic goals and objectives, action planning, considering strengths and sustainability, and empowerment planning. Short-term solutions to improve public service information facilities in Sumur Batu Sub-district include infrastructure enhancement, optimizing social media usage, improving coordination among units within the sub-district, and enhancing technological understanding in the community welfare section.

Keywords: Information Facility for Community Welfare in Sumur Batu Sub-District; Information transparency; Triton PB (2011)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka	7
1. Tinjauan Kebijakan.....	7
a. Kebijakan Pelayanan Publik.....	7
b. Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik	13
c. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	15
d. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Informasi.....	18
2. Tinjauan Teori	17
a. Pengertian Pelayanan Publik	17
b. Kualitas Pelayanan Publik	19
c. Klasifikasi Pelayanan Publik	20
d. Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik	21
e. Sarana Informasi Publik	23
f. Strategi Peningkatan Sarana Informasi Publik	24
3. Konsep Kunci	28
4. Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian.....	30

B. Teknik Pengumpulan Data	30
C. Instrumen Penelitian	31
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	34
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	36
A. Penyajian Data	36
B. Pembahasan	43
C. Sintesis Pemecahan Masalah	71
BAB V PENUTUP	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA	87
Peraturan Perundangan	87
Artikel & Jurnal	87
Buku:	88
LAMPIRAN	90

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Key Informan.....	32
Tabel 3. 2 Matriks Perkembangan Instrumen.....	33
Tabel 4. 1 Tugas Sumber Daya Manusia Kelurahan Sumur Batu.....	38
Tabel 4. 2 Pendidikan SDM Kelurahan Sumur Batu.....	39
Tabel 4. 3 Pengawasan Internal Kelurahan Sumur Batu	40



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Gambar Peta.....	37
Gambar 4. 2 Struktur organisasi kelurahan sumur batu	37
Gambar 4. 3 Device Kelurahan Sumur Batu	45
Gambar 4. 4 Gambar informasi melalui media whatsapp	48
Gambar 4. 5 Gambar Jadwal Posyandu Bulan April.....	49
Gambar 4. 6 Jumlah Penduduk Usia Produktif	50
Gambar 4. 7 Gambar akun media sosial kelurahan sumur batu	52
Gambar 4. 8 Akun Facebook Kelurahan Sumur Batu.....	52
Gambar 4. 9 Surat Perintah Kelurahan Sumur Batu.....	54
Gambar 4. 10 Gambar Dokumentasi Pilar Konten Media Sosial Instagram	56
Gambar 4. 11 Interaksi Admin Kelurahan Dengan Followers	57
Gambar 4. 12 Gambar Informasi Melalui Media <i>Whatsapp</i>	58
Gambar 4. 13 Respons Followers.....	63
Gambar 4. 14 Insight Post Kelurahan.....	65
Gambar 4. 15 Kolaborasi informasi antara surat dan instagram	69
Gambar 4. 16 Perencanaan Konten	86

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan hak-hak sipil atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan setiap warga negara. Pada hakikatnya pelayanan dirancang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipenuhi seorang diri. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kelompok atau badan yang bertugas memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Sebab, dengan adanya pelayanan publik masyarakat bisa langsung merasakan dan menilai kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah, karena jika terjadi stagnasi pada bagian pelayanan, maka hampir dapat dipastikan semua sektor akan terkena dampak kemacetan tersebut, sehingga perlu adanya perencanaan yang baik.

Asas-asas atau prinsip pelayanan publik menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Terkait dengan kualitas pelayanan publik, masih banyak pengaduan masyarakat di media arus utama yang menunjukkan bahwa masih ada kekurangan akan pelayanan publik yang jauh dari keinginan masyarakat. Mengingat pemerintah adalah peran utama dalam pelayanan masyarakat, maka

pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, sebab masyarakat pun juga berharap mendapatkan pelayanan yang sebaik baiknya.

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik menjadi hal yang esensial untuk menjamin aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Informasi yang akurat dan mudah diakses adalah kunci utama dalam memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan publik dengan maksimal.

Dalam konteks ini, penggunaan teknologi informasi dianggap sebagai kunci utama untuk memodernisasi sarana informasi pelayanan publik. Adopsi teknologi seperti aplikasi mobile, website resmi, dan sistem informasi berbasis elektronik diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Selain itu, strategi ini diharapkan dapat menciptakan platform yang lebih transparan, memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan mengkritisi kinerja pelayanan publik.

Keberhasilan implementasi strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik juga dapat membantu pemerintah dalam membangun citra positif di mata masyarakat. Transparansi dan keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik melalui sarana informasi, tetapi juga untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan struktur pemerintahan, kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah kecamatan yang mana kelurahan merupakan lembaga pemerintah yang keberadaannya paling dekat dengan masyarakat. Kelurahan menjadi ujung tombak yang menentukan berhasil atau tidaknya pembangunan di wilayah tersebut. Sebagaimana Peraturan Gubernur No. 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi,

kelurahan yang dipimpin oleh lurah memiliki tugas untuk melaksanakan pengoordinasian dan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan.

Kelurahan Sumur Batu yang beralamat di Jalan Howitzer Raya No.5, Kemayoran, Jakarta Pusat merupakan salah satu Kelurahan dalam wilayah Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat yang berupaya memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada warga. Kelurahan Sumur Batu dalam penyelenggaraan pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada 16 Januari 2024, Kelurahan Sumur Batu dibagi menjadi tiga seksi yang memainkan peran penting dalam menjaga kesejahteraan dan pembangunan masyarakatnya. Ketigaseksi tersebut adalah seksi pemerintahan, seksi ekonomi pembangunan, dan seksi kesejahteraan masyarakat.

Di Kelurahan Sumur Batu, ketiga seksi yang terdiri dari kesejahteraan masyarakat, ekonomi dan pembangunan, serta pemerintahan, memiliki pendekatan berbeda dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Seksi kesejahteraan masyarakat lebih berfokus pada kegiatan langsung dengan warga, seperti program-program sosial dan kegiatan komunitas. Sebaliknya, seksi ekonomi dan pembangunan cenderung menggunakan data dan informasi terkait pembangunan infrastruktur dan peluang ekonomi. Seksi pemerintahan cenderung mengatasi keamanan masyarakat seperti menyelesaikan konflik dan mengutamakan kenyamanan warga. Namun, di tengah kompleksitas ini, lurah telah bijaksana dengan menunjuk seorang pegawai untuk mengoordinasikan informasi dari ketiga seksi tersebut. Langkah ini bisa membantu memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan oleh masing-masing seksi dapat diintegrasikan secara efisien dan efektif kepada masyarakat, dengan menggunakan sarana media sosial Instagram dan facebook, sehingga memperkuat keseluruhan komunikasi pemerintah dengan warga.

Selain itu, perlu ditinjau lebih lanjut apakah penggunaan Instagram dan Facebook oleh petugas informasi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat telah sesuai dengan Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Dalam mengadopsi platform-platform media sosial, penting

bagi pemerintah untuk memastikan bahwa konten yang disampaikan memenuhi standar etika dan keamanan yang telah ditetapkan oleh pedoman tersebut. Evaluasi terhadap keberhasilan penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi pemerintah dapat membantu dalam menentukan apakah ada perluasan atau penyesuaian yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan efektivitas komunikasi dengan masyarakat melalui platform-platform digital tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan strategi untuk memastikan bahwa penggunaan media sosial oleh petugas informasi tidak hanya sesuai dengan pedoman yang ada, tetapi juga efektif dalam mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.

Namun, penting untuk diketahui bahwa koordinasi yang dilakukan oleh petugas informasi kelurahan berjalan efektif terutama pada dua seksi, yaitu seksi ekonomi dan pembangunan, serta seksi pemerintahan. Berdasarkan hasil observasi instagram Kelurahan Sumur Batu, informasi dari seksi ekonomi dan pembangunan mendominasi, diikuti oleh seksi pemerintahan. Perlu dipahami bahwa seksi pemerintahan tidak dapat memberikan informasi yang lebih rinci karena ruang lingkup pekerjaan mereka cenderung bersifat rahasia dan sensitif, sehingga tidak dapat dipublikasikan kepada masyarakat umum. Sedangkan seksi kesejahteraan masyarakat sangat jarang untuk kegiatan dan informasi disebarkan di Instagram dan Facebook Kelurahan Sumur Batu. Oleh sebab itu penelitian ini berfokus pada seksi kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, seksi kesra memiliki tupoksi dan tanggung jawab yang lebih besar terhadap kesejahteraan masyarakat. Seksi Kesejahteraan Rakyat di bawah kendali Lurah bertugas menyusun rencana strategis, mengkoordinasikan bidang kesejahteraan rakyat di tingkat kelurahan, dan memfasilitasi berbagai kegiatan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Ini termasuk mengawasi pendidikan, kesehatan, perlindungan anak, dan pencegahan penyakit menular, serta memastikan pelaksanaan program-program seperti PAUD dan GERMAS. Selain itu, mereka juga mengelola data dan, melaporkan pelaksanaan tugas mereka kepada Lurah. Dalam konteks ini, pentingnya komunikasi dan informasi menjadi kunci untuk memaksimalkan efektivitas program dan kegiatan di bawah naungan seksi kesejahteraan masyarakat, serta

untuk menjawab dengan responsif terhadap kebutuhan rakyat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada 16 Januari 2024, Seksi Kesejahteraan Masyarakat menghadapi tantangan signifikan dalam penyebaran informasi kegiatan di Kelurahan Sumur Batu. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya optimalisasi alur penyebaran informasi. Saat ini, seksi kesra masih mengandalkan metode konvensional seperti surat dan *WhatsApp* sebagai alur komunikasi utama dengan warga. Namun, pendekatan ini telah menimbulkan kendala dalam memastikan informasi tersebar secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Tidak semua warga memiliki akses atau perhatian terhadap surat yang dikirimkan, sedangkan penggunaan *WhatsApp* juga tidak menjamin bahwa setiap warga akan menerima atau membaca informasi yang dikirimkan dan pesan yang telah sampai terkirim secara *realtime*, bahkan meskipun terdapat *group WhatsApp* RT bersama warganya, fitur *group* memiliki keterbatasan anggota, sehingga masyarakat yang tidak masuk dalam *group* akan lebih lama menerima informasi dari seksi kelurahan. Dengan demikian, terdapat ketidakmaksimalan dalam jangkauan dan efektivitas penyebaran informasi kegiatan masyarakat di wilayah tersebut.

Kelurahan sumur batu memiliki media sosial instagram sebagai sarana informasi bagi warganya, namun pengelolaan media sosialnya pun belum berjalan optimal, karena koordinasi seksi kesra dengan kelurahan belum berjalan dengan optimal. Selain itu, kurangnya pemahaman akan potensi pemanfaatan media sosial oleh kepala seksi kesejahteraan masyarakat dan sebagian masyarakat juga menjadi kendala dalam proses diseminasi informasi program dan kegiatan di kelurahan.

Pada kasus ini, Kelurahan Sumur Batu belum memiliki tim humas (hubungan masyarakat), segala pengelolaan media sosial masih dilakukan oleh staff pengurus barang dan jasa, setidaknya untuk mengelola informasi di akun media sosial sebagai sarana informasi ada 2 pegawai yang membantunya. Kemudian, kurangnya koordinasi antara kepala seksi kesra dan petugas informasi kelurahan yang ditunjuk oleh lurah, seperti belum adanya komunikasi untuk memikirkan strategi dalam penyebarluasan kegiatan di seksi kesra kepada pengelola informasi kelurahan. Kemudian yang terakhir, dari masyarakat sendiri

masih ada yang bersikap apatis terhadap penyelenggaraan kegiatan dari kelurahan. Kendala yang telah diuraikan berpengaruh besar terhadap proses berlangsungnya pelayanan publik. Dengan demikian, maka dalam penulisan ini penulis memilih judul penelitian **“Strategi Peningkatan Sarana Informasi Pelayanan Publik di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat”**.

Dalam membangun sarana informasi, seksi kesra harus memperhatikan infrastruktur, *platform* yang digunakan, dan pengetahuan pegawai yang memumpuni. Selain itu, penting untuk merancang strategi yang efektif dan koordinasi yang bagus dalam membangun sarana informasi yang efektif dan efisien, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau informasi dari Kelurahan Sumur Batu. Dalam merencanakan strategi untuk sarana informasi diperlukan beberapa langkah. Menurut Triton.PB (2011) terdapat enam langkah dalam menentukan strategi, yaitu:

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan
2. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis
3. Menyusun perencanaan tindakan
4. Mempertimbangkan keunggulan
5. Mempertimbangkan keberlanjutan
6. Menyusun perencanaan pemberdayaan.”

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, dengan demikian dapat ditetapkan rumusan masalah “Bagaimana strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik di seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran?”

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan permasalahan, dapat ditemukan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik pada seksi kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran menggunakan teori Triton, yaitu:

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan
2. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis

3. Menyusun perencanaan tindakan
4. Mempertimbangkan keunggulan.
5. Mempertimbangkan keberlanjutan
6. Menyusun perencanaan pemberdayaan

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharap dapat bermanfaat bagi pembaca dan juga Kelurahan Sumur Batu sebagai lokus penelitian, dengan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Praktis

- Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran untuk mengoptimalkan pelayanan publik dari segi informasi pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat terimplementasi secara efektif dan efisien
- Melalui penelitian ini diharapkan warga kelurahan sumur batuteredukasi pentingnya informasi mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kelurahan, sehingga dapat meningkatkan rasa partisipatif masyarakat terhadap organisasi pemerintah untuk mencapaitujuan yang sama.

2. Manfaat Akademik

- Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bagi pembaca untuk lebih peka lagi terhadap informasi dari instansi pemerintah kelurahan disekitar agar pembangunan kemasyarakatan dan keberlanjutan dapat tercipta dimulai dari lingkungan dengan lingkup kecil terlebih dahulu