ABSTRAK

ata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN) pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kota Langsa belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan distribusi surat, perubahan teknis kegiatan yang terjadi mendekati waktu pelaksanaan, tingginya beban kerja aparatur, serta koordinasi dan penyampaian informasi antarinstansi yang belum berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan PHBN pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian diarahkan pada tata kelola pelayanan publik dengan memperhatikan pelaksanaan administrasi, sumber daya, pembagian tugas, koordinasi, komunikasi, dan responsivitas aparatur dalam penyelenggaraan PHBN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan PHBN belum berjalan optimal. Pada aspek administrasi, ketentuan tata naskah dinas dan SOP telah menjadi pedoman, tetapi pelaksanaannya masih mengalami keterlambatan dalam distribusi surat dan penyesuaian terhadap perubahan teknis kegiatan. Keterbatasan jumlah aparatur dan tingginya intensitas kegiatan menyebabkan beban kerja menjadi tinggi dan memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi. Pembagian tugas dan koordinasi antarinstansi telah dilakukan, tetapi aparatur masih menangani pekerjaan di luar tugas utamanya dan koordinasi masih dipengaruhi oleh perubahan informasi yang disampaikan mendekati waktu pelaksanaan. Dari sisi responsivitas, aparatur tetap menjalankan komunikasi dan koordinasi dalam merespons kebutuhan kegiatan, tetapi kondisi tersebut belum mampu mengatasi seluruh kendala administrasi dan teknis yang muncul dalam penyelenggaraan PHBN. Dengan demikian, belum optimalnya tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan PHBN terutama dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya aparatur, ketidaktepatan waktu penyampaian informasi dan administrasi, perubahan teknis kegiatan, serta koordinasi antarinstansi yang belum efektif.

Kata Kunci : Tata, Kelola, Pelayanan, Publik, Peringatan, Hari, Besar, Nasional