KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH KELURAHAN JEPARA KECAMATAN BUBUTAN SURABAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT

Oleh:

Luffia Mayrarha Prasticha

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana kinerja birokrasi pemerintah Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Dalam penelitian ini difokuskan untuk menjawab dua masalah utama yaitu: (1) Bagaimana praktik kinerja birokrat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya dalam melayani masyarakat; (2) Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja birokrat dalam melayani masyarakat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan analisa kualitatif. Tipe penelitian kualitatif deskriptif mencoba menggambarkan fenomena yang terjadi. Teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua teknik yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling.* Yang dimaksud *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu, sedangkan *accidental sampling* adalah teknik pengambilan informan secara tidak sengaja atau secara acak. Adapun subyek penelitian ini adalah Birokrat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya dan Masyarakat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya sebagai penerima pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Produktifitas petugas Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya sudah baik dimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. (2) Faktor yang mendukung kinerja petugas adalah mereka bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, faktor yang menghambat terjadi karena kendala teknis seperti *e-Kios* yang mengalami kendala. Kemudian kurangnya sosialisasi yang diberikan petugas kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja Birokrasi, Pelayanan Publik, *Good Governance*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id