

PENDAHULUAN

Dengan disahkannya UU nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maka UU 32 Tahun 2004 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi dan aturan pelaksanaan dari UU 23 Tahun 2014 harus segera ditetapkan. Sehubungan dengan berlakunya UU Nomor 23 Tahun 2014 maka daerah harus segera melakukan penyesuaian atas perubahan – perubahan yang telah ditetapkan pada UU Nomor 23 Tahun 2014 antara lain perubahan – perubahan mengenai tupoksi, kelembagaan maupun perubahan mengenai kelembagaan. Kemudian pada tahun 2015 dilakukan perubahan kedua pada UU Nomor 23 Tahun 2014 tersebut sehingga dikeluarkannya UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

1

Di Surabaya sendiri memiliki Peraturan Walikota Surabaya yang mengatur tugas dan fungsi kelurahan yaitu Peraturan Walikota Surabaya Nomor 14 Tahun 2015 mengenai perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 95 Tahun 2008 tentang rincian tugas dan fungsi kelurahan kota Surabaya. Dengan adanya peraturan walikota yang telah dibuat sudah seharusnya petugas kelurahan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan benar agar masyarakat di kelurahan tersebut tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya) begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik.

Sejak digulirkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 yang merupakan tonggak reformasi dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya pemerintah daerah, banyak yang mensinyalir bahwa kinerja birokrasi dalam pelayanan publik belum banyak mengalami kemajuan yang signifikan. Padahal tujuan utama diterapkannya otonomi daerah antara lain adalah untuk

Data yang telah diperoleh ketika mewawancarai beberapa masyarakat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya yaitu ada sebagian masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan, tetapi sebagian juga yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan para petugas belum maksimal. Tidak tanggapnya para petugas dalam melayani masyarakat juga menjadi salah satu hal yang membuat masyarakat

[illegible]

Seperti yang dirasakan oleh Resti salah satu warga Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya ketika melakukan pengurusan SKTM yang seharusnya sesuai dengan SOP pengurusan hanya membutuhkan waktu 10 menit sampai 1 hari jika Lurah dan Sekretaris tidak ada di tempat menjadi 3 hari pengurusan. Hal ini di karenakan informasi yang diberikan petugas kurang maksimal dan dirasa kurang jelas. Kejadian semacam ini akan membuat waktu pengurusan yang semakin lama dan membuang banyak waktu. Kemudian bapak Zainal Arifin yang juga melakukan pengurusan akta kelahiran anak yang sesuai dengan SOP adalah satu minggu pengurusan menjadi dua minggu. Hal-hal semacam ini yang menyebabkan persepsi masyarakat Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya kepada kinerja petugas kurang maksimal.

Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya yang berada pada letak yang strategis di antara masyarakat yang memiliki usaha di bidang

[illegible]

Di Surabaya sendiri telah diresmikan *e-Kios* oleh pemerintah kota Surabaya pada sekitar November 2014. Mesin mirip ATM itu bertujuan untuk memudahkan warga mengurus masalah kependudukan, kesehatan, maupun perizinan. *e-Kios* juga di harapkan dapat mempercepat terwujudnya *Good Governance* di Surabaya. Tetapi pada faktanya mesin itu seringkali mengalami kendala teknis seperti layar yang tiba-tiba berhenti beroperasi atau layar *touchscreen* yang tidak bisa berfungsi dengan baik. Hal-hal semacam itu yang memperlambat proses administrasi di Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan. *e-Kios* Surabaya sendiri telah mendapat penghargaan di bidang teknologi dan informasi dari Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur dalam anugerah Inovasi dan Teknologi (Inotek) 2015 yang diberikan atas inovasi percepatan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui *e-Kios*. Penghargaan tersebut diserahkan oleh Gubernur Jawa Timur, Soekarwo seusai Upacara Peringatan Hari Jadi Provinsi Jawa Timu ke 70 di Gedung Negara Grahadi, Senin (12/10).³ Meskipun telah mendapatkan penghargaan tidak menjamin pelayanan menjadi lebih baik karena faktanya

[illegible]

mesin itu masih banyak mengalami kendala dan sudah seharusnya diperbaiki agar pelayanan yang di berikan pada masyarakat lebih baik dan maksimal bukan malah memperlambat.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus di tingkatkan. Sesuai dengan keputusan yang telah dikeluarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah seharusnya para birokrat melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta pemerintahan yang baik atau *Good Goverment*. Tidak dipungkiri bahwa pelayanan publik menjadi hal yang penting menuju *Good Governance* tersebut. Di mulai dari meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut akan cepat terciptanya *Good Governance* di Indonesia ini. Karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik maka rasa percaya masyarakat kepada birokrat juga akan meningkat sehingga tujuan dari *Good Governance* akan cepat tercapai.

Good Governance adalah salah satu konsep yang digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan petugas pemerintah yang masih rendah. Dengan adanya *Good Governance* nantinya diharapkan akan membawa perubahan yang signifikan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Banyaknya terjadi tindakan KKN yang menimpa para pejabat membuat masyarakat semakin tidak percaya dengan birokrasi yang sedang berjalan ini. Alangkah baiknya reformasi bukan hanya sekedar wacana dan

Setelah menemukan latar belakang masalah kemudian membuat rumusan masalah yang bertujuan untuk memfokuskan tulisan ini agar lebih terarah ke persoalan yang diteliti. Maka rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah:

- [illegible]

Aplikasi *e-Performance* adalah sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga

Aplikasi *e-Performance* adalah sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Manfaat dari *e-Performance* sendiri adalah sebagai berikut:

Aplikasi *e-Performance* adalah sistem informasi untuk mengukur kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. Manfaat dari *e-Performance* sendiri adalah sebagai berikut:

Birokrasi disini dipandang sebagai aparat administratif yang memenuhi tugas pihak eksekutif dalam pemerintahan, Ini adalah tangan pemerintah.⁴ Birokrasi dalam penelitian ini diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Di ambil sebagai istilah kunci karena birokrasi selalu dipandang dengan sesuatu yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama sehingga menjadi fokus penelitian bagaimana kinerja birokrasi pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam penelitian ini, pelayanan yang diberikan birokrat kepada masyarakat menjadi titik fokus penelitian. Dimana pelayanan yang diterima masyarakat sudah seharusnya baik dan tidak menimbulkan rasa kecewa. Tetapi pada faktanya masih ada masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan para birokrat sehingga menarik untuk diteliti. Menurut

[illegible]

Pelayanan pada kelurahan di kota Surabaya sendiri sekarang telah menggunakan *e-Kios* dimana pengurusan dibagi menjadi tiga kategori menu yang pertama, *e-Lampid* yaitu untuk administrasi kependudukan seperti pengurusan surat akta kelahiran, surat kematian, surat pindah dan surat datang. Kemudian yang kedua SSW (*Surabaya Single Window*) khusus untuk perizinan, terakhir *e-Health* untuk layanan kesehatan. Di kelurahan juga dapat mengurus surat keterangan tidak mampu bagi siswa dan mahasiswa yang akan mengajukan beasiswa pendidikan.

Dalam penyusunan suatu penelitian tidak lepas dari suatu hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang relevan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dengan penelitian yang disusun oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menemukan dua penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai referensi bacaan dan pertimbangan.

Berdasarkan hasil penelitian Yuliana dan Fitrotun Niswah hasil dari analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang sudah di paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan

[illegible]

sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini dinilai sudah cukup baik. Pada umumnya sarana dan prasarana fasilitas yang disediakan sudah menunjang apa yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran. Dimensi Keandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dinilai sudah cukup baik. Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* para staf atau petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk membantu masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah dinilai cukup baik serta memberikan pelayanan yang maksimal dan telah sesuai standar yang diterapkan. Dimensi Jaminan atau *Assurance* kemampuan dan jaminan pelayanan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko dapat dibilang sudah baik dan bagus. Dimensi Empati terkait dengan kemampuan kemudahan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: 1) Produktifitas kerja aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan belum cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya sikap aparat yang masih membedakan, kemampuan aparat yang belum maksimal, dan semangat kerja yang masih terus ditingkatkan untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan publik. 2) Ketaatan aparat pemerintah Kelurahan Tona I, berupa transparansi tarif pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan, mendapatkan respon yang masih minim dari masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintah kelurahan. 3) Kedisiplinan aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan

[illegible]

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, yang diatur dan ditentukan berdasarkan ka
garakan suatu penelitian dalam koridor keil

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, yang diatur dan ditentukan berdasarkan ka
garakan suatu penelitian dalam koridor keil

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, yang diatur dan ditentukan berdasarkan ka
garakan suatu penelitian dalam koridor keil

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, yang diatur dan ditentukan berdasarkan ka
garakan suatu penelitian dalam koridor keil

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, yang diatur dan ditentukan berdasarkan ka
garakan suatu penelitian dalam koridor keil

Dalam penelitian tentang “*Kinerja Birokrasi Pemerintah Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat*”. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dimana peneliti mendeskripsikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian, dapat juga dilakukan dengan menjelaskan atau

[illegible]

Data yang digunakan dalam penulisan adalah data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung. Diantara data kualitatif dalam penelitian ini adalah konsep dan praktek kinerja birokrasi pemerintah keluarahan.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan memiliki peran yang sangat penting untuk membantu mengumpulkan data.

[illegible]

b. Sumber data

Sumber data yang dipakai untuk penulisan ini memakai sumber literatur adalah referensi yang digunakan untuk memperoleh data teoritis dengan cara mempelajari dan membaca literatur yang ada hubungannya dengan kajian pustaka dan permasalahan penelitian baik yang berasal dari buku maupun internet seperti jurnal online dan artikel jurnal. Sumber data lapangan adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari lapangan secara langsung.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Telaah Literatur

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan telaah literatur dalam pengumpulan datanya. Tidak dipungkiri bahwa literatur adalah teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Sumber literatur adalah referensi yang digunakan untuk memperoleh data teoritis dengan cara mempelajari dan membaca literatur yang ada hubungannya dengan kajian pustaka dan permasalahan penelitian baik yang berasal dari buku maupun internet seperti jurnal online dan artikel jurnal. Sumber data lapangan adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari lapangan secara langsung.

diinterogasi, maka subjek akan merasa tidak nyaman dan merasa terancam karena dalam interogasi terkandung unsure tekanan dari salah satu pihaknya.¹¹

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif, dimana teknik ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan rnenggambarkan variabel penelitian secara mendalam dan komperhensif (mendeteil) sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan. Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan yang telah diujikan. Data hasil penelitian merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar dapat digunakan untuk menjawab berbagai masalah yang diteliti.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Disini peneliti memakai pendekatan dari Huberman dan Miles. Mereka mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai *model interaktif*. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut

[illegible]

batasan masalah, manfaat penelitian, istilah kunci, Penelitian terdahulu metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Kemudian bab dua adalah kerangka teoritis, pada bab ini menguraikan penjelasan tentang kerangka teoritik yang meliputi pembahasan kajian pustaka dan kajian teoritik yang berkaitan dengan *“Kinerja Birokrasi Pemerintah Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat”*.

Bab selanjutnya adalah bab tiga, pada bab ini berisi gambaran singkat bagaimana kinerja aparatur pemerintah Kelurahan Jepara tersebut dalam usahanya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakatnya agar masyarakatnya tidak kecewa dan merasa puas terhadap kinerja para birokrat yang ada di kelurahan tersebut.

Pada bab empat ini adalah membahas bagaimana temuan penelitian dan menganalisis data yang telah didapat tersebut dengan teori.

Terakhir adalah bab lima, pada bab yang terakhir ini, peneliti menyajikan dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan tentang bagaimana persoalan yang terjadi di masyarakat dan kelurahan tersebut yang sudah tersusun dengan rapih dan benar. Kemudian sub bab saran berisikan tentang bagaimana kritik dan saran terhadap pemerintahan kelurahan yang seharusnya.