

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BULAK BANTENG KOTA SURABAYA

Miftahul

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
miftahul.18043@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Kantor Kelurahan merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat. Namun kenyataannya hingga saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. Permasalahan yang ada yakni pelayanan yang buruk, lamanya proses pelayanan hingga tidak adanya solusi terkait permasalahan yang dialami masyarakat pada saat proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya dengan menggunakan enam indikator yang dikemukakan oleh Mahmudi yang meliputi, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, keseimbangan hak dan kewajiban. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, studi literatur dari buku maupun jurnal dan studi dokumentasi, sedangkan untuk menganalisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya sudah baik, mulai dari keterbukaan pegawai dalam menjelaskan informasi, tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan tugas hingga ketanggapan pegawai untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat pada saat proses pelayanan berlangsung.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat

Abstract

The Village Office is one of the agencies that has an important role in providing quality services to every community. But the fact is that until now there are still many people who complain about the services provided by employees at the Bulak Banteng Village Office, Surabaya City. The problems that exist are poor service, length of services process until there is no solutions related to problems experienced by the community during the services process. This study aims to describe the quality of public services to increase community satisfaction in the Bulak Banteng Village Office, Surabaya City by using the six indicators proposed by Mahmudi which include, transparency, accountability, conditional, participatory, non-discriminatory, balance of rights and obligations. The study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques in this study used interview techniques, observation, literature studies from books, journals and documentation studies, while to analyze data using the Miles And Huberman model. The results showed that the quality of service provided by employees at the Bulak Banteng Village Office in Surabaya was good, starting from the openness of employees in explaining information, employee responsibilities in completing tasks to the responsiveness of employees to solve community problems during the service process.

Keywords: Public service, Public quality, Society satisfaction

PENDAHULUAN

Sebuah pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari pemerintahan dan masyarakat. Ketiganya mempunyai keterkaitan yang sangat kuat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 pelayanan publik memiliki arti,

serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik juga dapat diartikan dengan pemberian pelayanan oleh pegawai disuatu instansi pemerintahan kepada masyarakat berdasarkan peraturan dan prosedur yang ada (Meirinawati dan Prabawati, 2015).

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada seluruh kalangan masyarakat. Sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke-empat yang berbunyi, untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Mewujudkan pelayanan publik yang baik bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkompeten di setiap instansi pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat diperlukan adanya beberapa unsur pelayanan publik. Adapun unsur pelayanan publik menurut Bharata (dalam Crystalia, 2015) yaitu :

1. Penyedia layanan yakni, pegawai yang bisa memberikan layanan kepada seluruh konsumen.
2. Penerima layanan yakni, seseorang yang menerima suatu pelayanan.
3. Jenis layanan yakni, berbagai macam pelayanan yang diberikan pegawai kepada konsumen.
4. Kepuasan pelanggan yakni, pada saat memberikan pelayanan maka pegawai harus memperhatikan kebutuhan konsumen.

Selain itu pada proses terselenggaranya pelayanan publik masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam urusan pengambilan keputusan. Dengan begitu pemberi pelayanan dapat mengetahui segala sesuatu yang memang benar dibutuhkan oleh masyarakat dan juga antara masyarakat dengan pemberi pelayanan dapat saling memberikan kontribusi yang terbaik demi terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas (Vipriyanti dan Meirinawati 2021).

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu hal yang paling berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan di sebuah instansi, kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat secara tidak langsung bisa mempengaruhi citra sebuah instansi. Menurut Masdar (dalam Setyowati dan Meirinawati 2021) kualitas pelayanan ialah situasi yang berkaitan dengan proses, masyarakat dan juga lingkungan, selain itu proses penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai ditentukan pada saat pelayanan berlangsung. Sedangkan menurut Haq, Suharsono dan Suji (2014) kualitas pelayanan adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh penyedia atau pemberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pelayanan yang ditetapkan.

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai sejalan dengan keinginan masyarakat. Hal ini sepaham dengan pendapat dari Oktariyanda, dkk. (2018) yakni ketika kinerja yang dihasilkan berbeda dengan harapan, maka kepuasan

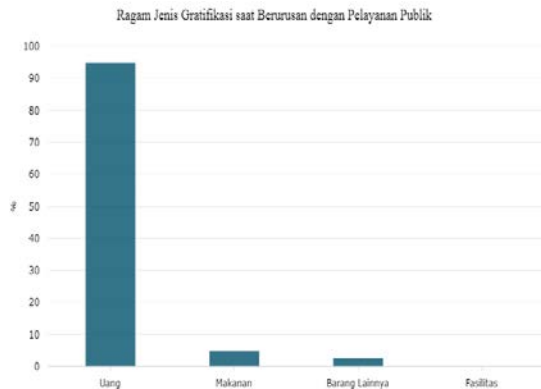
masyarakat akan rendah, akan tetapi apabila kinerja pegawai dapat memenuhi harapan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Untuk bisa mengetahui sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mampu memenuhi harapan maka suatu instansi harus mengetahui tingkat harapan masyarakat (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990 (dalam Riduan, 2021) Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati). Selain itu menurut Kasmir (dalam Maryam, 2016) pelayanan publik dapat dikatakan baik jika memiliki beberapa ciri-ciri seperti tersedianya sumber daya manusia yang mumpuni, tersedianya fasilitas yang memadai, dapat bertanggungjawab kepada masyarakat mulai awal sampai dengan akhir, mampu melayani dengan cepat, dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan kepada masyarakat, memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, dapat memahami kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Mendapatkan kualitas pelayanan yang baik merupakan keinginan setiap masyarakat namun nyatanya sampai saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan khususnya pada instansi pemerintahan. Pada tahun 2020 hingga tahun 2021 jumlah pengaduan dan pelaporan masyarakat terkait pelayanan instansi pemerintah semakin meningkat dibandingkan dengan tahun-tahun yang lalu (Ombudsman, 2021). Salah satu faktor meningkatnya pengaduan ini karena adanya pandemi Covid-19, selama pandemi ini memang segala kegiatan masyarakat harus dibatasi untuk memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19. Instansi pemerintahan juga mengalami dampak dari penyebaran virus ini sehingga tidak mudah bagi suatu instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan secara maksimal pada era pandemi seperti ini.

Meskipun pada saat pandemi jumlah pengaduan terkait ketidakpuasan terus meningkat namun nyatanya instansi pemerintah memang sejak lama memiliki kesan yang negatif bagi sebagian masyarakat, masyarakat cenderung menganggap bahwa berurusan dengan instansi pemerintahan merupakan hal yang rumit, berbelit-belit dan selalu berurusan dengan uang (KPPOD, 2021). Masyarakat seringkali menganggap bahwa ketika mereka berurusan dengan birokrasi maka mereka harus memberikan imbalan berupa uang ataupun bingkisan agar para pegawai dapat melayani mereka dengan cepat. Dengan adanya persepsi seperti ini membuat beberapa pegawai tidak jujur dan menerima suap dari masyarakat.

Masyarakat dan pegawai menjadi terbiasa untuk memberi dan menerima uang sebagai syarat agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan cepat. Hal ini diperjelas dengan adanya survei yang dilakukan oleh BPS (*Badan Pusat Statistik*) berikut grafik gratifikasi yang diperoleh oleh BPS (*Badan Pusat Statistik*) :



Gambar 1. Ragam Jenis Gratifikasi Saat Berurusan Dengan Pelayanan Publik

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2021

Data tersebut diambil dari peninjauan yang dilakukan kepada 10.040 keluarga yang ada di Indonesia. Dari data statistik diatas menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang memberikan gratifikasi berupa uang mencapai 94,73% sedangkan yang memberikan makanan mencapai 4,82% dan yang memberikan barang mencapai 2,48%. Pemberian ini diberikan oleh masyarakat dengan maksud agar pegawai mempercepat dan mempermudah proses pelayanan (Annur, 2021). Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih berfikir bahwa instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas jika masyarakat dapat memberikan imbalan berupa uang maupun barang. Selain itu di Indonesia sendiri terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan publik yang dijelaskan oleh Apriyani (dalam Sauli dan Oktariyanda, 2021), yakni kurang atau tidak adanya prosedur yang jelas dalam menyediakan layanan, waktu dalam pelayanan publik tidak efisien, rendahnya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai hingga sarana dan prasarana yang ada kurang memadai.

Instansi pemerintah memiliki tanggungjawab untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Salah satunya adalah kantor kelurahan, instansi tersebut menduduki jajaran paling dasar dalam instansi pemerintah diruang lingkup pemerintahan daerah. Kantor kelurahan merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat. Kantor kelurahan biasanya menangani masalah kepengurusan surat mulai dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian hingga surat pindah masuk dan keluar. Kelurahan sendiri menempati urutan paling dasar dari seluruh susunan

organisasi atau instansi di suatu daerah. Berdasarkan peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2020 pasal 17, kelurahan memiliki tugas :

1. melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. melakukan pemberdayaan masyarakat
3. melaksanakan pelayanan masyarakat
4. memelihara ketentraman dan ketertiban umum
5. memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
6. melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
7. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kota Surabaya sendiri terbagi menjadi 31 kecamatan salah satunya yakni, Kecamatan Kenjeran. Pada wilayah Kecamatan Kenjeran ini terdapat empat kantor kelurahan yakni :

- a. Kelurahan Tanah Kali Kedinding dengan jumlah penduduk 58.805 jiwa.
- b. Kelurahan Sidotopo Wetan dengan jumlah penduduk 61.289 jiwa.
- c. Kelurahan Bulak Banteng dengan jumlah penduduk 35.026 jiwa, dan
- d. Kelurahan Tambak Wedi dengan jumlah penduduk 18.167 jiwa.

Jumlah penduduk di Kelurahan Bulak Banteng tidak sebanyak seperti Kelurahan Tanah Kali Kedinding dan Kelurahan Sidotopo Wetan, kelurahan ini menempati urutan ketiga pada jajaran jumlah penduduk tertinggi di Kecamatan Kenjeran, meskipun begitu dalam urusan memberikan pelayanan publik khususnya di Kantor Kelurahan Bulak Banteng bukanlah hal yang mudah. Terdapat beberapa masalah yang muncul pada saat masyarakat mengurus keperluannya di kantor kelurahan ini.

Permasalahan yang ada pada Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya tersebut diambil dari beberapa komentar yang dituliskan warga Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya pada website Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. Menurut pemohon yaitu Saudara Briyan, beliau menuliskan bahwa :

“Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya sangat buruk, untuk mengurus surat rujukan pecah Kartu Keluarga membutuhkan waktu lebih dari dua jam, meskipun pegawai yang ada cukup banyak namun pegawai seperti bingung dan tidak langsung memproses surat. Ketika persyaratan telah diberikan pegawai hanya memegang berkas namun lupa untuk segera memproses sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu surat selesai”(Bryan, 2020).

Keluhan lain berasal dari saudari Anisha, beliau menuliskan bahwa :

“Pelayanan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng memiliki kualitas yang buruk dan masyarakat harus menunggu dengan waktu yang lama”(Anisha, 2020).

Selain itu menurut pemohon yakni Tanjung, beliau menuliskan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan tersebut sangat buruk terutama dalam melayani pengelolaan Kartu Keluarga (KK) dan Akte, menurutnya pegawai pada Kantor Kelurahan tersebut berbelit-belit dan tidak memberikan solusi terkait masalah yang ada”(Tanjung, 2020).

Berdasarkan uraian masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah, bagaimana kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (dalam Wanto, 2017) Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang biasanya digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori Mahmudi (2010) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya, dalam teori ini terdapat beberapa indikator yakni :

1. Transparansi, yakni dalam pemberian pelayanan publik sebuah instansi harus bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas, yakni pemberi pelayanan harus dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku.
3. Kondisional, yakni pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
4. Partisipatif, yakni melibatkan masyarakat kedalam proses pelaksanaan pelayanan publik untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif, yakni pemberi pelayanan harus bersikap adil kepada seluruh masyarakat dan tidak membedakan satu golongan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pemberi pelayanan maupun masyarakat harus bisa memenuhi hak dan kewajibannya secara seimbang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, studi literatur dari buku maupun jurnal dan studi dokumentasi. Pada penelitian ini untuk menganalisis data menggunakan model Miles dan Huberman, model ini terdiri dari

pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, pemaparan dan yang terakhir penarikan kesimpulan. Analisis data menggunakan model ini dilakukan pada saat pengumpulan data masih berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai. Pada saat melakukan wawancara peneliti langsung menganalisis jawaban narasumber dan jika jawaban dirasa belum memuaskan maka dilanjutkan dengan pertanyaan yang lebih mendalam hingga jawaban benar-benar memuaskan (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wilayah Kelurahan Bulak Banteng merupakan daerah yang berada di bagian utara Kota Surabaya tepatnya berada didekat daerah pesisir pantai. Kelurahan Bulak Banteng terbagi menjadi 8 RW dan 70 RT dengan jumlah penduduk mencapai 35.026 jiwa. Sedangkan Kantor kelurahan Bulak Banteng sendiri terletak di jalan Bulak Banteng Lor No.27, Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Kantor kelurahan ini terbagi menjadi 3 seksi bidang yakni seksi pemerintahan, seksi ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan dan yang ketiga adalah seksi kesejahteraan rakyat dan perekonomian.

Seksi Pemerintahan merupakan seksi yang paling banyak berurusan dengan masyarakat karena pada seksi ini pegawai kelurahan melayani kepengurusan surat mulai dari surat pindah masuk/keluar antar kelurahan dalam satu kecamatan, surat pindah masuk/keluar antar kecamatan dalam satu kota, urbanisasi (Pindah masuk dari daerah Kabupaten/Provinsi Ke Surabaya maupun keluar Surabaya, Perubahan data (Ganti status perkawinan, perbaruan data pendidikan, dan pisah Kartu Keluarga), pengurusan akte kelahiran, Surat Keterangan (Domisili dan ijin usaha untuk peminjaman uang bank), dan juga pengambilan KTP. Biasanya pegawai kelurahan melayani setidaknya 45-60 orang setiap harinya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya maka penulis menggunakan teori Mahmudi (2010) yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan, keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut penjelasannya :

1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan adalah keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus surat-surat (Mahmudi, 2010). Transparansi dalam pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat penting, karena dengan adanya transparansi maka pelayanan akan berjalan dengan lebih baik. Dalam pelaksanaannya Kantor Kelurahan Bulak Banteng telah menerapkan aspek ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hasil wawancara

yang telah dilakukan terkait transparansi pegawai, menurut Ibu Hartini selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui persyaratan mengurus surat domisili dengan datang ke Kantor Kelurahan Bulak Banteng. Persyaratan yang dibutuhkan di jelaskan oleh pegawai kelurahan dengan sangat baik, sehingga saya hanya perlu melengkapi persyaratan terlebih dahulu baru kembali lagi ke kekelurahan untuk mengurus suratnya. Tidak perlu bolak balik. Namun alangkah lebih baik jika ada informasi misal dari internet jadi masyarakat tidak perlu datang kekelurahan terlebih dahulu” (wawancara Ibu Hartini, 14 Desember 2021).

Selain itu menurut Bapak Yanto beliau mengatakan bahwa:

“Selama proses pelayanan berlangsung pegawai kelurahan telah menjelaskan persyaratan mengenai permohonan perubahan status pendidikan pada Kartu Keluarga (KK) dengan jelas mulai dari persyaratan apa saja yang harus dilengkapi, surat apa saja yang harus dibawa dan difotocopy semua telah dijelaskan dengan baik oleh pegawai” (wawancara Bapak Yanto, 14 Desember 2021).

Dari hasil wawancara dengan narasumber tersebut dapat dilihat bahwa pegawai kelurahan telah memberikan informasi terkait persyaratan mengurus surat kepada masyarakat secara terbuka. Pada pelaksanaannya masyarakat setempat memang harus datang ke kelurahan terlebih dahulu untuk dapat mengetahui persyaratan apa yang diperlukan untuk mengurus surat-surat. Hal ini disebabkan karena tidak tersedianya informasi secara online. Instansi ini memang tidak memiliki website kelurahan sendiri untuk menaruh informasi tentang kepengurusan surat sehingga pegawai harus menjelaskan satu-persatu kepada masyarakat yang datang ke kelurahan. Meskipun begitu sesuai hasil observasi yang telah dilakukan, semua pegawai kelurahan telah berusaha semaksimal mungkin untuk bisa memberikan informasi tentang persyaratan secara detail dan mudah dipahami oleh masyarakat, pegawai kelurahan juga dapat memberikan informasi dengan sabar terutama pada masyarakat yang sudah tua.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bulak Banteng telah berjalan sesuai dengan indikator transparansi yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010) yakni, pegawai harus mampu memberikan informasi secara terbuka kepada semua masyarakat. Proses pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya sudah bersifat transparan, pegawai kelurahan dapat memberikan informasi secara detail tentang persyaratan mengurus surat kepada masyarakat, selain itu dari pihak masyarakat sendiri telah menjelaskan bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai kelurahan disampaikan secara terbuka dan dapat dipahami dengan baik. Meskipun begitu, alangkah lebih baik jika kelurahan tersebut memiliki website resmi yang dapat diakses oleh masyarakat di Kelurahan Bulak Banteng karena dengan begitu akan lebih memudahkan masyarakat sekaligus pegawai dalam proses pemberian pelayanan publik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah wujud pertanggungjawaban pegawai atas kinerja yang telah dilaksanakan berdasarkan peraturan dan hukum yang berlaku (Mahmudi, 2010). Bentuk pertanggungjawaban pegawai di Kelurahan Bulak Banteng sendiri dilakukan sebanyak satu kali dalam satu tahun berupa pelaporan hasil kinerja pegawai. Bentuk akuntabilitas pegawai ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Pelaporan Kinerja Instansi Pemerintahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia

Berdasarkan Peraturan yang berlaku tersebut terdapat beberapa isi yang harus ada dalam laporan pertanggungjawaban pegawai seperti, perbandingan antara target dan realisasi kinerja tahun sekarang dan tahun lalu, membandingkan realisasi kinerja tahun sekarang dengan standar nasional (jika ada), analisis penyebab keberhasilan atau kegagalan kinerja, solusi yang telah dilakukan sebagai upaya menciptakan keberhasilan atau solusi kegagalan dalam kinerja pegawai dan analisis penggunaan sumberdaya alam. Dalam pelaksanaan akuntabilitas diperlukan adanya perhatian khusus dari atasan pada suatu instansi dan juga lembaga pengawasan untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja para pegawai (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017). Dari hasil wawancara yang telah dilakukan , Bapak Agus selaku Sekretaris Kelurahan menjelaskan bahwa :

“Bentuk pertanggungjawaban di kelurahan ini biasanya dilakukan satu tahun sekali yakni

Gambar 2. Proses Pelayanan

Sumber: Dokumentasi

berupa laporan kinerja pegawai, selain itu setiap bulannya kami juga mengadakan evaluasi terkait kinerja para pegawai, agar kami tahu kekurangan kami dalam memberikan pelayanan dan nantinya pelayanan publik di kantor kelurahan dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat”(wawancara 16 Desember 2021).

Pada instansi ini laporan pertanggungjawaban pegawai dilakukan satu tahun sekali, hal ini disesuaikan oleh aturan yang berlaku pada saat ini. Berbeda dengan laporan pertanggungjawaban yang dilakukan satu tahun sekali, evaluasi kinerja pegawai di Kelurahan Bulak Banteng dilakukan satu bulan sekali. Harapannya dengan adanya evaluasi ini para pegawai dapat mengetahui kekurangannya dalam memberikan pelayanan sehingga bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Gambar 3. Maklumat Pelayanan

Sumber: Dokumentasi

Kelurahan Bulak Banteng sendiri memiliki maklumat pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maklumat tersebut berisi 3 kewajiban atau janji pegawai kelurahan yakni, pertama sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, kedua tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun, dan yang ketiga apabila tidak menepati janji maka harus siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya pegawai kelurahan telah bertanggungjawab secara baik dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan dan maklumat pelayanan Kantor Kelurahan Bulak Banteng yakni memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat tanpa mengharapkan imbalan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara bersama Bapak Farhan, beliau menjelaskan bahwa :

“Selama saya mengurus surat ijin peminjaman modal usaha ini pegawai kelurahan sudah memberikan pelayanan dengan baik dan cepat sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu

lama. Selain itu dari pihak kelurahan juga tidak menarik biaya apapun kepada saya selama proses pelayanan berlangsung”(wawancara Bapak Farhan, 14 Desember 2021).

Selain itu menurut Ibu Hartini beliau menjelaskan bahwa :

”Saya mengira bahwa proses pelayanan di kelurahan akan lama karena saya dengar katanya pegawai kelurahan disini kurang bertanggungjawab dan kerjanya lambat. Ada yang bilang juga harus memberi imbalan dulu baru pegawainya mau melayani. Tapi yang saya rasakan tidak seperti berita yang beredar, pegawai kelurahan menjalankan tugasnya dengan baik. Selama proses pelayanan pegawai juga tidak perlu diberi imbalan terlebih dahulu supaya keperluan saya dikerjakan”(wawancara Ibu Hartini, 14 Desember 2021).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, masyarakat menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan para pegawai bekerja dengan cepat dan baik, selain itu selama proses pelayanan berlangsung tidak ada satupun pegawai yang meminta imbalan kepada masyarakat sebagai balas jasa yang telah diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kelurahan Bulak Banteng telah sesuai dengan indikator akuntabilitas yang dikemukakan Mahmudi (2010). Dalam proses pelaksanaannya pegawai kelurahan telah melaksanakan akuntabilitas secara baik mulai dari memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, bekerja tanpa mengharapkan imbalan, melakukan evaluasi setiap bulannya hingga melakukan pelaporan kinerja selama satu tahun.

3. Kondisional

Kondisional dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan proses pelayanan publik berdasarkan kondisi masyarakat (Mahmudi, 2010). Proses pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Bulak Banteng tidak selalu berjalan dengan mulus, ada kalanya pegawai menemukan kendala yang berasal dari faktor internal maupun eksternal yang menghambat berjalannya proses pelayanan publik. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syamsuri selaku kepala seksi pemerigntahan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya beliau menjelaskan bahwa :

“Kami pernah menjumpai masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran namun ketika kami mintai surat keterangan melahirkan dari rumah sakit, mereka bilang tidak punya karena istrinya melahirkan di jalan. Berdasarkan permasalahan tersebut kami memberikan solusi bagi masyarakat yang benar-benar mengalami kendala dan tidak bisa

melahirkan dirumah sakit untuk mengganti surat keterangan melahirkan dengan buku pemeriksaan kehamilan rutin”(wawancara 14 Desember 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini telah sesuai dengan indikator kondisional menurut Mahmudi (2010), hal ini dibuktikan pada proses pembuatan akte kelahiran. Persyaratan bagi masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran bayi, salah satunya adalah harus mempunyai surat keterangan kelahiran dari rumah sakit tempat ibu bersalin, namun terdapat beberapa kejadian yang membuat masyarakat masih ada yang bersalin dirumah atau bersalin secara pribadi tanpa adanya bantuan medis, sehingga tidak memiliki surat keterangan dari pihak rumah sakit. Bapak Syamsuri menerangkan bahwa berdasarkan prosedur yang ada maka pengurusan surat ini tidak dapat dilakukan kecuali si ibu memiliki buku pemeriksaan kehamilan rutin atau bukti yang dapat menguatkan bahwa ibu tersebut benar-benar mengalami kendala sehingga tidak dapat bersalin dirumah sakit, setelah persyaratan tersebut terpenuhi barulah pengurusan akta kelahiran dapat diproses oleh para pegawai kelurahan. Solusi tersebut diberikan berdasarkan kemampuan masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang kurang. Dengan adanya solusi seperti itu harapannya masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas meskipun dengan keterbatasan yang ada.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwasannya proses berjalannya pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya disesuaikan berdasarkan kondisi atau kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat dan pegawai. Pegawai kelurahan dapat memberikan solusi dengan baik atas permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan tetap melihat sejauh mana kemampuan masyarakat tersebut, namun hal ini juga harus berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada sehingga pegawai kelurahan tidak melakukan sesuatu yang melanggar ketentuan pelayanan.

4. Partisipatif

Partisipatif, yakni melibatkan masyarakat kedalam proses pelaksanaan pelayanan publik untuk mengetahui kebutuhan masyarakat. (Mahmudi, 2010). Agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas peran pegawai dan masyarakat menjadi hal yang sangat penting dan saling berkaitan. Untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang baik sebuah instansi pemerintahan perlu melibatkan peran masyarakat agar dapat mengetahui apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat karena pada dasarnya masyarakat

merupakan fokus utama sebuah instansi dalam melaksanakan pelayanan publik (Marande, 2020). Pada Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya, setelah masyarakat selesai mengurus surat, mereka diminta untuk mengisi kuesioner berupa tanggapan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang didapatkan oleh setiap masyarakat. Hal ini sebagai bentuk nyata keterlibatan masyarakat dalam proses terciptanya pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat, setiap orang dapat mengaksesnya pada website organisasi surabaya dengan memilih menu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada laman tersebut sudah terdapat panduan untuk mengisi kuesioner sehingga masyarakat dapat memahami alur pengisian dan juga dapat mengisi kuesioner dengan mudah. Kuesioner tersebut dibagi menjadi dua bagian yakni bagian profil responden atau biodata responden dan bagian pendapat responden.

Gambar 4. Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Sumber : Organisasi Surabaya SKM (2021)

Gambar 5. Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Sumber : Organisasi Surabaya SKM (2021)

Dengan adanya kuesioner ini masyarakat dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang mereka

dapatkan seperti kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat terkait pengetahuan survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik, beliau menjelaskan bahwa :

“Sekarang memang semua dikerjakan secara online termasuk pengaduan atau penilaian tentang pelayanan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng ini, saya sendiri mengetahui adanya pengisian Kuesioner survei kepuasan masyarakat secara online dari pegawai kelurahan, sebelumnya saya hanya tahu pengaduan pelayanan menggunakan kotak saran. Pegawai kelurahan juga menjelaskan dengan baik ketika masyarakat kurang memahami cara pengisian surveinya” (wawancara Bapak Warsito, 16 Desember 2021).

Pendapat lain diberikan oleh Bapak farhan, beliau menjelaskan bahwa :

“Pegawai kelurahan mengarahkan saya untuk mengisi kuesioner kepuasan masyarakat setelah proses pelayanan selesai. Pengisian kuesioner ini dilakukan secara online dan bisa dibilang bagus, namun dalam kuesioner tersebut, pilihan jawaban dari masing-masing pertanyaan sudah tersedia. Jadi masyarakat hanya bisa memilih salah satu jawaban saja. Mungkin kedepannya bisa diberi satu kolom untuk menuliskan kritik dan saran dari masyarakat”(wawancara Bapak Farhan, 14 Desember 2021).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Warsito menjelaskan bahwa setelah proses pelayanan selesai beliau diminta untuk mengisi survei kepuasan masyarakat secara online, menurutnya pegawai kelurahan menjelaskan bagaimana alur pengisian kuesioner secara runtut sehingga mudah untuk dipahami. Meskipun begitu, pegawai tidak menunjukkan sikap dan perilaku yang membatasi jawaban masyarakat sehingga kuesioner yang telah diisi benar-benar jawaban murni dari masyarakat tanpa adanya unsur paksaan dari pegawai kelurahan. Selanjutnya menurut Bapak Farhan, upaya pemerintah kelurahan dalam melibatkan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang sangat baik meskipun dalam pelaksanaannya masih dirasa kurang karena belum adanya ruang bagi masyarakat untuk menulis komentar, kritik dan saran secara langsung.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini biasanya dipantau oleh pegawai kelurahan sekitar 3-5 hari sekali,

hal ini bertujuan agar diakhir bulan para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan pelayanan publik yang mereka berikan, menurut Bapak Putra selaku pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng, beliau menjelaskan bahwa :

“Kuesioner kepuasan masyarakat dapat diakses secara umum oleh warga Kelurahan Bulak Banteng, biasanya kami meminta waktu sebentar kepada masyarakat yang telah mengurus surat untuk mengisi kuesioner kepuasan masyarakat. Selain itu kami juga membantu saat ada masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pengisian. Untuk hasil pengisian kuesionernya sendiri biasanya kami lihat setiap 3-5 hari sekali. Untuk kuesioner kepuasan masyarakatnya sendiri yang membuat adalah pihak pemerintah Kota Surabaya jadi ketika ingin mengisi kuesioner, masyarakat harus benar-benar memperhatikan pilihan nama unit layanan (nama instansi) yang dituju agar tidak salah karena pada pilihan tersebut tidak hanya ada Kelurahan Bulak Banteng saja namun juga ada nama semua instansi pemerintahan di Surabaya”(wawancara 16 Desember 2021).

Dengan adanya kuesioner ini harapannya pegawai kantor kelurahan bisa lebih mengetahui kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih berkualitas lagi dan juga dapat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pegawai telah melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses terciptanya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan indikator partisipatif menurut Mahmudi (2010) melalui pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat. Namun alangkah lebih baik jika kelurahan juga menyediakan kuesioner secara offline atau berupa lembaran agar masyarakat yang kurang memahami teknologi juga dapat memberikan penilaian.

5. Tidak Diskriminatif

Tindakan diskriminatif dalam pelayanan publik merupakan perbuatan membedakan satu golongan tertentu berdasarkan ras, suku, agama dan budaya pada saat memberikan pelayanan (Mahmudi, 2010). Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di Kelurahan Bulak Banteng telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi tersebut, yakni tidak pernah membedakan masyarakat berdasarkan suku maupun agama, semua masyarakat dilayani dengan adil. Dalam memberikan pelayanan para pegawai juga tidak membedakan antara masyarakat

biasa dengan masyarakat yang memiliki jabatan seperti Ketua RW dan Ketua RT. Semuanya harus mengikuti prosedur pelayanan yang ada dan menaati setiap aturan yang berlaku dari kelurahan tanpa terkecuali. Menurut Ibu Warti, pegawai kelurahan melayani masyarakat dengan adil dan tidak membedakan masyarakat, berikut kutipan wawancara dengan Ibu Warti

“Kalau menurut saya pegawai kelurahan tidak membedakan dalam melayani, semua masyarakat diberi pelayanan yang baik. Kalau ada persyaratan yang kurang ya dibilang kurang”(wawancara Ibu Warti, 14 Desember 2021).

Selain itu menurut Ibu Nuryati beliau mengatakan bahwa :

“Pada saat saya mengurus surat pindah keluar, saya lihat pegawai kelurahan tidak mendahulukan salah satu masyarakat. Semua dilayani berdasarkan urutan kedatangan masyarakat ke kantor kelurahan, yang baru datang ya harus menunggu, tidak boleh asal minta didahulukan. Sehingga proses pelayanan di kantor tadi berjalan dengan lancar” (wawancara Ibu Nuryati, 16 Desember 2021).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng telah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat dan tidak diskriminatif terhadap satu golongan saja. Selain itu Semua masyarakat dilayani secara adil tanpa terkecuali oleh semua pegawai yang ada.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik memiliki arti yakni, pemberi pelayanan maupun masyarakat harus sama-sama dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing (Mahmudi,2010). Pada saat proses pelayanan publik berlangsung tidak jarang dijumpai masyarakat yang memiliki harapan dan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, selain itu masyarakat juga cenderung menginginkan mendapatkan pelayanan yang cepat dari setiap pegawai. Sama seperti di Kantor Kelurahan Bulak Banteng, masyarakatnya juga memiliki harapan untuk mendapatkan proses pelayanan yang cepat dari para pegawai di kelurahan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Agus selaku Sekretaris di Kelurahan Bulak Banteng, beliau menjelaskan bahwa :

“Sering kami jumpai masyarakat meminta agar proses pelayanan dipercepat namun dari masyarakatnya sendiri masih belum memenuhi persyaratan untuk mengurus surat, kami juga harus bekerja sesuai prosedur yang ada. Jadi kami tidak mungkin bisa menyelesaikan keinginan dan keperluan masyarakat jika

persyaratan yang diperlukan belum lengkap” (wawancara 14 Desember 2021).

Menurut Bapak Agus, pernah ada masyarakat yang memberikan survei buruk kepada kelurahan dikarenakan orang tersebut hendak mengurus surat keterangan domisili namun tidak memiliki Kartu Keluarga sehingga pegawai tidak dapat melayani. Padahal dari pihak kelurahan sendiri sudah memberikan solusi agar masyarakat tersebut mengurus persyaratan yang kurang terlebih dahulu, selain itu pegawai juga telah menjelaskan bahwa ketika salah satu persyaratan belum terpenuhi maka pegawai tidak bisa melayani dikarenakan proses pelaksanaan pelayanan memang harus berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

Berbeda dengan permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng, beliau menjelaskan bahwa :

“Pegawai kelurahan yang melayani ramah-ramah dan bekerja dengan cepat, tadi saya baru datang tidak lama langsung dilayani, selama kita memenuhi persyaratan yang dibutuhkan maka pelayanan yang diberikan juga akan cepat” (wawancara Ibu Hartini, 14 Desember 2021).

Selain itu menurut Bapak Idris beliau menjelaskan bahwa :

”Kualitas pelayanan yang saya dapatkan dari para pegawai bisa dibilang sudah baik. Saya juga tidak perlu menunggu lama untuk mengurus surat ijin peminjaman modal usaha. Dari pengalaman saya pegawai kelurahan akan melayani dengan lebihcepat ketika persyaratan yang dibutuhkan dapat dilengkapi oleh masyarakat” (wawancara Bapak Idris, 16 Desember 2021).

Dari kedua penjelasan narasumber tersebut menunjukkan bahwa selama masyarakat dapat memenuhi persyaratan yang ada maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwasannya keseimbangan hak dan kewajiban antara masyarakat dan pegawai kelurahan tidak selalu berjalan dengan baik, masyarakat cenderung lebih sering melalaikan kewajibannya untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus surat, sehingga pegawai kelurahan tidak dapat menyelesaikan permintaan masyarakat hingga persyaratan yang dibutuhkan telah dilengkapi. Akan tetapi ketika masyarakat dapat memenuhi kewajibannya (melengkapi persyaratan), maka pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat kepada setiap masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik di kelurahan ini belum sepenuhnya

dapat berjalan sesuai dengan indikator keseimbangan hak dan kewajiban seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010), kurangnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi prosedur pelayanan yang ada seringkali menjadi penghambat proses pelayanan publik, sehingga tidak jarang proses pelayanan menjadi cukup lama dan akhirnya menimbulkan komentar-komentar buruk terkait pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan Hasil pembahasan yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya juga telah dirasa sudah baik oleh masyarakat mulai dari keterbukaan pegawai dalam menjelaskan informasi, tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan tugas hingga ketanggapan pegawai untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat pada saat proses pelayanan berlangsung. Meskipun begitu masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi, hal tersebut dibuktikan dengan penjabaran berikut

Transparansi adalah keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus surat-surat. Pada Kelurahan Bulak Banteng pegawai kelurahan telah memberikan penjelasan terkait informasi persyaratan secara baik dan terbuka kepada masyarakat. hanya saja segala informasi terkait surat-surat disampaikan langsung ketika masyarakat datang kekelurahan karena tidak adanya website resmi kelurahan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Akuntabilitas adalah wujud pertanggungjawaban pegawai atas kinerja yang telah dilaksanakan berdasarkan peraturan dan hukum yang berlaku. Kelurahan Bulak Banteng telah menjalankan aspek ini dengan baik, kegiatan pelaporan kinerja pegawai dilakukan sebanyak satu tahun sekali. Kinerja para pegawai di kelurahan ini juga dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kondisional dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan proses pelayanan publik berdasarkan kondisi masyarakat. Proses berjalannya pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya disesuaikan berdasarkan kondisi atau kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat dan pegawai. Pegawai kelurahan dapat memberikan solusi dengan baik atas permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan tetap melihat sejauh mana kemampuan masyarakat sehingga harapannya masyarakat

dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas meskipun dengan keterbatasan yang ada.

Partisipatif, yakni mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kantor Kelurahan Bulak Banteng telah menerapkan aspek ini dengan baik. Pegawai kelurahan melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses terciptanya pelayanan yang berkualitas melalui pengisian kuesioner atau survei kepuasan masyarakat. Dari survei ini pegawai dapat mengetahui kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menjadi masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kedepannya. Namun kuesioner yang ada hanya tersedia secara online saja.

Tindakan diskriminatif dalam pelayanan publik merupakan perbuatan membedakan satu golongan tertentu berdasarkan ras, suku, agama dan budaya pada saat memberikan pelayanan. Pegawai kelurahan telah menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang terjadi di kelurahan sama sekali tidak pernah membedakan satu golongan saja. Semua masyarakat dilayani secara adil dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Keseimbangan hak dan kewajiban yakni, pemberi pelayanan maupun masyarakat harus sama-sama dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing, namun pada pelaksanaannya masyarakat cenderung melalaikan kewajibannya (tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus surat-surat) akan tetapi meminta untuk dilayani secara cepat. Dalam hal ini pegawai kelurahan menjelaskan bahwa ketika persyaratan yang dibutuhkan belum dilengkapi maka, proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan hingga persyaratan tersebut dapat dilengkapi oleh masyarakat karena pegawai harus bekerja sesuai prosedur kerja yang berlaku.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti ingin memberikan saran terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya yakni sebagai berikut :

1. Perlu adanya website resmi kelurahan agar masyarakat dapat mengakses persyaratan mengurus surat dengan lebih mudah, sehingga masyarakat dapat lebih menghemat tenaga, biaya dan waktu karena tidak perlu datang kekelurahan terlebih dahulu untuk mengetahui persyaratan yang dibutuhkan.
2. Untuk kuesioner survei kepuasan masyarakat alangkah lebih baik jika kelurahan juga menyediakan kuesioner secara offline atau berupa lembaran agar masyarakat yang kurang memahami teknologi juga dapat memberikan penilaian.

3. Perlu adanya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menjelaskan terkait cara pengaksesan kuesioner survei kepuasan masyarakat secara lebih detail agar masyarakat bisa lebih memahami alur pengisian kuesioner.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan jurnal ini, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen pembimbing,
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji,
4. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji,
5. Dr. Tjitjik Rahayu, S.Sos., M.Si., selaku ketua Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara,
6. Kedua orangtua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa,
7. Pegawai di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya,
8. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Databoks. (2021). *Gratifikasi Paling Banyak Berupa Uang*, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/09/gratifikasi-di-pelayanan-publik-paling-banyak-berupa-uang>, Diambil 29 Oktober 2021.
- Haq, S., & Suharsono, A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo.
- Kontan.co.id. (2021). *KKOP:Prosedur pelayanan publik di Indonesia masih berbelit*, <https://nasional.kontan.co.id/news/kppod-prosedur-pelayanan-publik-di-indonesia-masih-berbelit>, Diambil 5 Desember 2021.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter". *Jurnal Administrasi Publik*, 12.1.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gerbangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Oktariyanda, T.A., Meirinawati, M. (2017). *Pelayanan Publik*. UNESA UNIVERSITY PRESS. Surabaya.
- Oktariyanda, T.A., Meirinawati, M., Rahayu, T., Fanida, E.H., Ma'ruf, M. F., Kurniawan, B., & Pradana, G. W. (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan KRS Online (Studi Pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).
- Organisasi.Surabaya.go.id. (2019). Komponen SAKIP, <https://organisasi.surabaya.go.id> , Diambil 02 Januari 2022.
- Riduan, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah . *Al'iidara Balad*, 3(1), 1-16.
- Suara.com. (2021). *Ombudsman RI Sebut Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Meningkat Selama Pandemi*, <https://www.suara.com/news/2021/10/28/181927/ombudsman-ri-sebut-keluhan-masyarakat-terkait-pelayanan-publik-meningkat-selama-pandemi>, Diambil 29 Oktober 2021.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Sauli, S.F., Oktariyanda, T.A. (2021). Inovasi Aplikasi Samsat RAME (Samsat Ramah Masyarakat) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gresik. *Publika*, 9.2.
- Setyowati, S., Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9.3.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*.
- Ulasan masyarakat Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya, <https://g.co/kgs/bTzNfJ>, Diambil 29 Oktober 2021
- Vipriyanti, S., Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 9.2.
- Wanto,A.H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43

