

PELAYANAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PROGRAM RUMAH BAHASA

RIZKY ARDIANSYAH

S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: d_chantalz@yahoo.com

FITROTUN NISWAH S.AP., M.AP

S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Rumah Bahasa adalah program yang didirikan oleh Pemkot Surabaya yang bertujuan untuk mengemabangkan kualitas sumber daya manusia di Surabaya untuk persiapan AFTA & AEC 2015 yang akan datang, dimana dampak AFTA & AEC akan menyebabkan arus globalisasi dan persaingan ekonomi global akan semakin kuat, maka dari itu pemerintah Surabaya mendirikan rumah bahasa. Program rumah bahasa dijalankan oleh Bagian Kerjasama Pemkot Surabaya sebagai pelaksana program, dengan didukung oleh beberapa dinas yang ada di Kota Surabaya. Pengembangan SDM dilakukan dengan memberikan masyarakat kursus bahasa asing, menyediakan klinik-klinik investasi, usaha, ketenagakerjaan dan klinik teknologi informasi. Keberhasilan tujuan dari program pemerintah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan publik tersebut, walaupun program rumah bahasa adalah program yang masih baru dan belum memiliki landasan hukum tertulis yang mendasari berdirinya program tersebut, akan tetapi kualitas pelayanan yang dihadirkan di rumah bahasa berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dilihat dari 6 (enam) indikator menurut sinambela yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil menunjukkan pelayanan di rumah bahasa sudah cukup transparan, dibuktikan dengan adanya sosialisasi dan keterbukaan layanan pada semua masyarakat, untuk akuntabilitas walaupun rumah bahasa belum memiliki aturan tertulis yang mendasari berdirinya program tersebut, akan tetapi masyarakat tidak merasa pihak penyelenggara tidak bertanggung jawab pihak penyelenggara program tetap bekerja secara professional demi tercapainya tujuan atau cita-cita dari program tersebut, untuk kondisional Rumah Bahasa memastikan kondisi pemberi layanan sudah memenuhi syarat dan berkompetensi pada bidangnya masing-masing dan pihak Rumah bahasa akan terus mengembangkan kualitas kondisi dan kenyamanan terhadap layanan, untuk kesamaan hak Rumah Bahasa tidak membedakan masyarakat/peserta yang datang semua dilayani dengan sama, untuk keseimbangan hak dan kewajiban pihak Rumah Bahasa selalu memberikan hak kepada pemberi/penerima layanan apabila mereka telah melaksanakan kewajibannya, jadi keseimbangan antara hak dan kewajiban berjalan seimbang..

Kata Kunci: Pelayanan, Pemerintah, Rumah Bahasa

Abstract

Home language is a program founded by Surabaya city government that intend to develop the quality of human resources at Surabaya for preparation of AFTA & AEC 2015 that will be held soon, where impact of AFTA & AEC are cause the globalization flow and global economy rivalry will be stronger, that's why Surabaya city government establish the home language program. The home language program run by teamwork section Surabaya city government as the program executive, with support by some available city services in Surabaya. The human resources developing are done by giving the citizen a foreign language course, providing investment clinics, business, laboring, and IT clinic. The success purpose from the government is affected by service quality that given on that public service it self, although the home of language is a new program an doesn't have a written legal basis that underlying the establishment of that program, but the quality services that given at the home language working properly. According to Sinambela, the quality service on public service implementation can be observed by six indicators that covers transparency, accountability, conditional, rights equality, balance of rights and responsibility. Result shown the services at the house language are transparent enough, proven by a socialization and an open service to all citizen. For accountability, although the home language doesn't have the written rules that underlying the program establishment, but the citizen doesn't feel the organizer party are unresponsible. The program organizer still work professionally for reach of the purpose or future goals from that program. For conditional, the home language ensure that the service giver condition is qualified and competent to their each sector and the party of the home of language will always developing the quality and confidency to their service. For the right equality, the home language are not differentiate the citizen/participant that come to them, all of them will be given the same service. For balance of rights and responsibility, the home language always give the rights to the service giver/service recipient if they have done their responsibility, so the rights and responsibility are works balance.

Keywords: Services, Government, The House Language

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tahun 2015 yang akan datang Indonesia akan dihadapkan pada AFTA (*ASEAN Free Trade Area*) & AEC (*ASEAN Economic Community*). AFTA & AEC merupakan sebuah perjanjian bilateral yang telah disepakati bersama oleh negara-negara di kawasan Asia tenggara pada tahun 1992 yang lalu. Tujuan dibentuknya AFTA & AEC ini adalah untuk menjadikan kawasan ASEAN agar memiliki daya saing kuat di pasar global, menarik lebih banyak *Foreign Direct Investment* (FDI), meningkatkan perdagangan antar negara anggota ASEAN (*intra-ASEAN Trade*) sehingga pada masa yang akan datang diharapkan ekonomi di kawasan ASEAN menjadi lebih kuat dan semakin berkembang.

Dengan semakin ketat dan luasnya persaingan di masa yang akan datang, peningkatan kualitas sumber daya manusia mutlak dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi masyarakat para pelaku usaha. Diharapkan kedepannya pada saat AFTA & AEC telah masuk ke Indonesia mereka dapat bersaing dengan lebih kompetitif dalam bidangnya masing-masing. Melihat kebutuhan masyarakat akan pengembangan kualitas sumber daya manusia yang semakin besar dan mendesak, maka pemerintah diharapkan mampu untuk menyediakan fasilitas serta layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, layanan penunjang dibutuhkan demi meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Pemerintah sebagai hakikatnya adalah sebagai pelayan publik, maka sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan melihat kondisi yang telah digambarkan di atas, sudah seharusnya pemerintah bergerak dan turun tangan langsung dalam meningkatkan sumber daya manusia melalui pelayanan program atau kebijakan yang dibuat, karena semakin lama bangsa kita akan dihadapkan dengan persaingan global yang semakin ketat, maka dari itu sesegera mungkin pemerintah bertindak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menjalankan misi pengembangan sumber daya manusia dengan pelayanan yang berkualitas dan tepat sasaran.

Sebagaimana yang telah disampaikan di atas untuk persiapan menghadapi AFTA & AEC bahwa pelayanan dari pemerintah yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini adalah pelayanan dalam bidang pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan salah satunya adalah dengan cara memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan membantu untuk melengkapi individu dengan pengetahuan dan keterampilan yang memungkinkan mereka untuk dapat mendefinisikan dan

mengejar tujuan mereka masing-masing. Hal ini juga memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam masyarakat, memainkan peran mereka untuk memperbaiki kondisi mereka secara pribadi dan kondisi masyarakat pada umumnya.

Sebagai wujud pemenuhan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk persiapan menghadapi AFTA & AEC 2015, pemerintah Kota Surabaya mendirikan sebuah program yang diberi nama rumah bahasa, rumah bahasa ini digagas langsung oleh Ibu Walikota Tri Rismaharini dengan tujuan mempersiapkan masyarakat Surabaya pada kedatangan AFTA & AEC 2015 mendatang, karena Surabaya sebagai salah satu kota besar yang ada di Indonesia dengan segala potensi yang dimiliki, baik dalam bidang industri, perdagangan, pariwisata dan lain-lain, maka Surabaya tidak dapat terlepas dari pengaruh AFTA & AEC di tahun 2015 yang akan datang. Dengan demikian Surabaya harus mempersiapkan beberapa aspek untuk mempersiapkan kedatangan pasar bebas AFTA & AEC yang akan datang, yang salah satunya adalah mempersiapkan sumber daya manusia di Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya telah memulai program rumah bahasa pada Februari 2014 lalu, rumah bahasa memiliki misi meningkatkan pengembangan masyarakat di Surabaya pada kualitas komunikasi berbahasa asing, ilmu pengetahuan teknologi informasi, dan kewirausahaan Rumah bahasa adalah program yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat baik warga Surabaya atau warga non-Surabaya, khususnya untuk pengemudi taksi, bus, becak, angkutan umum, dan pelaku usaha kepariwisataan, pengusaha, karwyawan, pedagang kaki lima secara gratis.

Pemerintah Kota Surabaya, melalui rumah bahasa berharap mampu mengembangkan potensi masyarakat yang ada di kota Surabaya, dengan peningkatan kualitas masyarakat yang semakin bertambah. Pelatihan yang ada di rumah bahasa meliputi pelatihan bahasa asing yaitu Inggris, Mandarin, Jepang, Thailand, Cina, dan lain-lain, yang kesemua itu diajarkan oleh tenaga-tenaga relawan yang bekerja secara sukarela. Selain itu, rumah bahasa juga menyediakan beberapa klinik-klinik antara lain klinik perdagangan, investasi, ketenagakerjaan dan klinik UKM.

Rumah bahasa sendiri dijalankan oleh Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya sebagai penyelenggara program, tidak ada anggaran khusus yang dikeluarkan oleh Pemkot Surabaya karena rumah bahasa memanfaatkan gedung baru bekas Mitra 21 dengan sarana, prasarana dan fasilitas ditunjang dari beberapa dinas terkait yang ada di Surabaya seperti Disnaker, Diskominfo, Dinas Koperasi, dan dinas-dinas yang lain. Untuk itu dengan melihat latar belakang rumah bahasa

yang merupakan program yang tergolong masih baru (*fresh*) yang didirikan dengan sangat cepat dan tanpa ada anggaran khusus dari Pemkot Surabaya, maka kualitas pelayanan di rumah bahasa menjadi menarik untuk diteliti, mengingat rumah bahasa merupakan program baru dengan minimnya persiapan karena memang program rumah bahasa ini bersifat mendesak dan harus dilaksanakan secepatnya.

Karena pelayanan adalah salah satu faktor penentu dari keberhasilan sebuah program, kebijakan atau pelayanan publik. Pelayanan yang baik, prima dan berkualitas akan mempengaruhi keberhasilan mencapai tujuan dari program dikeluarkan tersebut. Dengan demikian pelayanan yang diberikan di rumah bahasa adalah salah satu faktor penentu dari keberhasilan tujuan dari rumah bahasa itu sendiri, maka apakah rumah bahasa yang merupakan program yang masih sangat baru dan gratis dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan prima.

Dari latar belakang diatas, maka penelitian ini dianalisis dan dideskripsikan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela. Alasan menggunakan indikator kualitas menurut Sinambela adalah karena model ini dirasa paling pas dengan keadaan yang terjadi di lapangan dan hasil yang diharapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian dilaksanakan, kualitas pelayanan menurut Sinambela harus memenuhi 6 indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban. Jadi dengan melihat indikator-indikator dari Sinambela tersebut akan dapat menganalisis serta mendeskripsikan secara lengkap bagaimana pelayanan yang ada di rumah bahasa sesuai dengan indikator menurut Sinambela, dengan demikian kualitas pelayanan di rumah bahasa dapat dianalisis dan dideskripsikan dengan jelas.

Lokasi dari penelitian ini adalah di rumah bahasa itu sendiri, alasan lokasi tersebut dipilih karena program tersebut merupakan program yang masih sangat baru yang dicanangkan oleh pemerintah Kota Surabaya. Maka dari itu menarik perhatian untuk melakukan penelitian terkait pelayanan dalam program rumah bahasa tersebut, mengingat program rumah bahasa apakah melakukan fungsi pelayanan terhadap masyarakat dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada program rumah bahasa yang berjudul "Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Program Rumah Bahasa" dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah bahasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ditekan dalam penelitian ini yaitu

Bagaimana Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Program Rumah Bahasa?

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan/pemerintah sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan, Gronroos 1990:27 mengatakan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Selain definisi pelayanan tersebut Kotler 2000:8 pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk. Sampara Lukman (2000:8) dalam bukunya manajemen kualitas pelayanan berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Penjelasan Samapara Lukman tersebut dapat diartikan pelayanan adalah yang menyediakan bagi kepuasan pelanggan (*customer*), Rasyid (1998:139) berpendapat bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pernyataan Rasyid tersebut jelas menegaskan bahwa pemerintah adalah pelayan publik, mereka ada untuk melayani dan mencukupi kebutuhan masyarakatnya, jadi bukan untuk melayani dirinya sendiri. Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah terdiri dari beberapa elemen, Ibrahim (2008:4) menjabarkan tentang Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti

tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya, dari penjabaran Ibrahim tersebut dapat diartikan perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Dari berbagai pendapat yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang tidak berwujud antara seseorang dengan orang lain, dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang hasilnya akan bermfaat bagi penerima maupun pemberi layanan.

2.2 Pengertian Publik

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, Inu Kencana mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah orang atau masyarakat baik dalam kelompok yang memiliki kepentingan sama.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Berdasarkan KEPMENPAN No.81 tahun 1993 menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi dengan kata lain pelayanan publik dapat diartikan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam UU Republik Indonesia No 22 tahun 2009 dijelaskan penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya harus meliputi:

- a) pelaksanaan pelayanan;
- b) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) pengelolaan informasi;
- d) pengawasan internal;
- e) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f) pelayanan konsultasi.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63 2003 sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopan dan keramahan
- j) Kenyamanan

Prinsip dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Sinambela mengatakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan yang tercermin dalam :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya, sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a) Pelayanan administrasi
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Pelayanan jasa
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dari pemaparan para ahli dan standar pelayanan Kepmenpan di atas dapat ditarik kesimpulan bagaimana seharusnya sebuah pelayanan publik dilaksanakan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, karena dinilai penelitian deskriptif dapat menggambarkan dengan jelas segala sesuatu yang terjadi terkait pelayanan di rumah bahasa secara jelas dan mudah dipahami. Dalam penelitian deskriptif ini data yang diperoleh nantinya akan dianalisis dan digambarkan dengan jelas, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang sesuai yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang pelayanan pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah bahasa secara jelas. Sedangkan metode penelitian yang akan digunakan yaitu metode kualitatif, metode kualitatif dinilai sangat tepat dalam penelitian terkait pelayanan program rumah bahasa karena peneliti disini berlaku sebagai instrumen kunci dan metode kualitatif ini dirasa paling sesuai dengan kondisi yang ada di pemerintah Kota Surabaya maupun di program rumah bahasanya itu sendiri.

3.2 Subyek Penelitian/Sasaran Penelitian

- 1) Penanggung jawab/Penyelenggara program rumah bahasa dalam hal ini adalah Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya, staf bagian pelayanan di rumah bahasa dan tenaga pengajar baik relawan maupun yang dari dinas terkait yang ada di rumah bahasa, guna memperoleh informasi mengenai proses pelayanan yang diberikan dan untuk memperoleh gambaran mengenai pelayanan program rumah bahasa ini.
- 2) Masyarakat sebagai target/sasaran dari program rumah bahasa itu sendiri baik dari semua kalangan seperti pedagang, sopir, pengusaha, mahasiswa sampai pelajar yang menjadi peserta di rumah bahasa.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk kegiatan komunikasi langsung antara peneliti pada subyek penelitian

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

c. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

d. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

3.4 Teknik Analisis Data

Adapun penjelasan tahapan analisis data model interaktif dalam penelitian ini adalah:

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang menjadi jelas dilakukan dengan cara longgar, tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya dalam Program Rumah Bahasa

AFTA & AEC pada 2015 telah banyak menimbulkan kecemasan dan kekhawatiran pada pemerintah, apakah sumber daya manusia kita telah siap dalam menghadapi persaingan global yang semakin tinggi pada tahun tersebut, sedangkan yang kita tau masyarakat kita memiliki skill teknologi dan kemampuan berbahasa asing yang mayoritas masih minim.

Dengan demikian yang menjadi kekhawatiran bagi kita semua adalah bagaimana masyarakat kita akan tetap bertahan dalam arus ekonomi global yang semakin kuat.

Rumah bahasa di didirikan untuk menjadi salah satu jawaban terhadap bagaimana cara mengantisipasi/persiapan masyarakat kita kedepan, dengan rumah bahasa diharapkan kebutuhan masyarakat sebagai bekal menghadapi AFTA/AEC dapat terpenuhi. Di rumah bahasa masyarakat diberikan pelayanan berupa pembelajaran bahasa asing dan klinik usaha dan pembelajaran skill. Pelayanan di rumah bahasa tidak dipungut biaya (gratis) dan terbuka bagi siapa saja yang berminat dan membutuhkan, walaupun demikian pelayanan rumah bahasa harus tetap memperhatikan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan.

Program rumah bahasa merupakan wujud jawaban terhadap kegelisahan pemerintah dan seluruh masyarakat khususnya masyarakat kota Surabaya terhadap masuknya AFTA di 2015, untuk itu keberhasilan sebuah program dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik akan membentuk output dari tujuan program tersebut dengan baik pula. Jadi keberhasilan tujuan suatu program sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan di dalamnya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah bahasa merupakan wujud dari pemberian pelayanan yang prima dan berkualitas. Kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari 6 (enam) hal yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan antara hak dan kewajiban (Sinambela, 2008:6).

a. Transparansi

Keterbukaan pelayanan, ketersediaan pelayanan secara memadai dan mudah untuk dimengerti sehingga pelayanan tersebut dapat dengan mudah diakses oleh

seluruh masyarakat yang membutuhkan merupakan perwujudan dari indikator transparansi.

Upaya transparansi yang telah dilakukan oleh penyelenggara program rumah bahasa telah memberikan pelayanan yang terbuka dan mudah bagi siapa saja yang membutuhkan. Hal tersebut senada dengan pernyataan pemberi/penyelenggara layanan dan penerima layanan/masyarakat, ini merupakan proses dari teknik triangulasi dalam pengambilan data dan dapat dikatakan hasil tersebut sesuai karena antara masyarakat penerima layanan dengan staf bagian pelayanan mengatakan hal yang sama.

Keterbukaan pelayanan pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah Bahasa dibuktikan dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat bahwa ada layanan yang sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh masyarakat yang bernama program rumah bahasa, selain itu upaya untuk mempromosikan program rumah bahasa ini juga sangat beragam.

Pemerintah Kota Surabaya tidak ragu-ragu dalam berupaya untuk menjemput bola, hal ini dibuktikan dengan upaya sosialisasi ke sekolah-sekolah, kantor-kantor pemerintah, kampus-kampus, perusahaan-perusahaan swasta dan lain-lain.

Tidak hanya berhenti sampai disitu dalam upaya keterbukaan layanan pemerintah Kota Surabaya juga aktif dalam meramaikan event-event yang ada di Surabaya demi memperkenalkan dan mengajak masyarakat berpartisipasi dalam program rumah bahasa ini, serta dengan cara mempromosikan lewat brosur, berita koran/elektronik, website resmi dan masih banyak lagi.

Upaya transparansi yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah bahasa ini dirasa sudah sangat baik dan memenuhi indikator dari transparansi itu sendiri. Pelayanan di rumah bahasa bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

a. Akuntabilitas

Tanggung jawab pemerintah Kota Surabaya dalam proses pelayanan di rumah bahasa disini dipertanggung jawabkan langsung kepada Walikota, karena rumah bahasa merupakan program yang digagas langsung dan bersifat unrgent maka dalam aturan tertulis masih belum ada, kendati demikian tanggung jawab terhadap kualitas dan kesungguhan layanan dipertanggung jawabkan langsung kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka tanggung jawab pihak pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Bagian Kerjasama adalah kepada hasil yang diharapkan. Penyelenggara layanan bertanggung jawab terhadap hasil dan tujuan dari program rumah bahasa ini

apakah berhasil dalam mengembangkan kualitas SDM di Surabaya.

Pertanggungjawaban dari pihak pemerintah Kota Surabaya selalu baik mengingat segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan telah diberikan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dalam penanganan segala keluhan/saran dari masyarakat petugas langsung menanggapi dengan baik.

b. Kondisional

Kondisi petugas pemberi layanan maupun penerima layanan program rumah bahasa perlu diperhatikan untuk dapat menunjang keberlangsungan proses pelayanan agar pelayanan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan dan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Program rumah bahasa bersifat terbuka bagi siapa saja, untuk itu pelayanan yang diberikan harus semudah mungkin dimengerti oleh masyarakat dengan tetap berprinsip pada efisiensi, dalam hal ini persyaratan yang diberlakukan dalam mendaftar di rumah bahasa adalah kartu identitas yaitu KTP/Kartu pelajar. Dengan syarat tersebut dinilai sangat efisien dan tidak merepotkan karena semua orang memiliki kartu identitas.

Mengingat rumah bahasa merupakan program bimbingan maka kondisi tenaga pengajar juga disesuaikan sesuai bidang dan keahliannya. Mentor bahasa adalah tenaga sukarela yang dimiliki oleh rumah bahasa, kendati demikian kualitas dan kapasitas kemampuan tetap diutamakan dan disaring mana yang paling baik. Jadi walaupun mereka adalah relawan akan tetapi mereka juga diseleksi terlebih dahulu. Untuk tenaga di klinik-klinik seperti klinik investasi, tenaga kerja, teknologi adalah orang-orang yang dipilih dari dinas-dinas terkait, jadi kualitas dan kapasitas kemampuan dalam bidangnya tidak perlu diragukan lagi.

Dari hasil wawancara antara peserta pengunjung di rumah bahasa dengan staf bagian pelayanan di rumah bahasa tersebut, ada kesamaan pernyataan dan hal tersebut dilakukan dengan triangulasi teknik dengan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara program rumah bahasa ini adalah bebas biaya (gratis) dan metode yang digunakan adalah metode percakapan yang dilakukan langsung mengenai keseharian/profesi dari peserta, jadi pelayanan program rumah bahasa ini sudah cukup efisien dan efektif.

c. Partisipatif

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya peran serta dari masyarakat itu sendiri dengan penyelenggaraan yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Program rumah bahasa diharapkan mampu meningkatkan kemampuan

masyarakat dalam berbahasa asing dan meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang ada. Peran serta masyarakat dalam program rumah bahasa dengan kesadaran dan keikutsertaan dalam menjadi pengajar/mentor bahasa di rumah bahasa yang mereka semua bekerja dengan sukarela. Untuk partisipasi masyarakat lainnya yaitu dengan mengunjungi rumah bahasa mereka ikut mensukseskan program ini dengan harapan kedepannya rumah bahasa akan semakin berkembang dan lebih luas lagi jangkauannya, untuk itu setiap peserta yang hadir dipermudah cara untuk pendaftarannya.

Dengan menggunakan triangulasi teknik maka wawancara antara masyarakat dengan staf bagian pelayanan program rumah bahasa didapatkan hasil bahwa pihak pemerintah Kota Surabaya telah berupaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam berpartisipasi di rumah bahasa. Partisipasi yang ada di rumah bahasa dapat dibilang sudah baik, program ini memiliki motto "*for everyone to anyone*" jadi program rumah bahasa ini berdiri juga karena aspirasi dan peran serta masyarakat didalamnya.

Partisipasi dan sambutan masyarakat dalam keikutsertaan program rumah bahasa ini dapat dibilang sudah lumayan, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan dari Februari sampai Juli 2014 tercatat 4000 orang sudah mendaftar dan mendapat bimbingan di rumah bahasa yang rata-rata perhari 100 orang.

d. Kesamaan Hak

Pelayanan publik diberikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan, oleh karena itu semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik dengan perlakuan yang sama tanpa adanya pembeda seperti status sosial, agama, ras, maupun alasan lainnya.

Triangulasi teknik yang telah dilakukan dengan cara sinkronisasi masyarakat peserta rumah bahasa dengan staf bagian pelayanan menunjukkan bahwa adanya upaya adil kepada masyarakat peserta rumah bahasa itu sendiri. Sebagai tujuan awal dari program rumah bahasa yaitu meningkatkan daya saing pada AFTA 2015 dan memang program rumah bahasa diperuntukkan untuk semua masyarakat tanpa membedakan status sosial dan sebagainya, jadi pelayanan yang diberikan murni semua yang datang diperlakukan sama sehingga hak-hak peserta dapat diberikan secara merata. Sebagai syarat pendaftaran adalah hanya dengan menunjukkan kartu identitas maka upaya tersebut menjadikan semua masyarakat/peserta diperlakukan sama tanpa adanya perbedaan/diskriminasi. Peserta yang datang disesuaikan dengan jadwal dan program bimbingan yang dipilih, jadi tidak ada peserta yang didahulukan atau dilayani dengan istimewa karena semua menyesuaikan dengan jadwal

yang ada di rumah bahasa itu sendiri dan memang yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu.

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan pelayanan memperhatikan hak atas pegawai staf pelayanan, mentor-mentor bahasa relawan, dan masyarakat peserta program rumah bahasa itu sendiri. Dalam hal ini pegawai yang telah dipilih oleh pemerintah wajib melaksanakan kewajiban sebagai petugas yang melayani dalam pendaftaran di rumah bahasa dengan baik.

Mentor-mentor relawan yang telah dipilih dan disaring juga wajib untuk menjalankan tugas dengan baik dan profesional, sebagai gantinya pihak pemerintah Kota Surabaya memfasilitasi mereka dengan berbagai sumber daya yang ada di rumah bahasa dan memberikan piagam penghargaan sebagai rasa terima kasih telah menjadi bagian dari rumah bahasa.

Masyarakat yang telah mendaftarkan diri berkewajiban mengikuti prosedur dan memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara, setelah kewajiban masyarakat tersebut telah dipenuhi sebagai gantinya pihak penyelenggara wajib memberikan hak-hak kepada peserta dengan mempersilahkan menggunakan fasilitas dan mengikuti bimbingan di rumah bahasa.

Pemerintah kota Surabaya dalam pelaksanaan pelayanan program rumah bahasa dilakukan secara seimbang antara pemenuhan hak dengan pelaksanaan kewajiban dengan begitu pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan diharapkan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah program rumah bahasa yang di gagas oleh Pemkot Surabaya meskipun masih baru dan belum memiliki landasan hukum tertulis, tetapi pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik. Keberhasilan tujuan dari pelayanan program pemerintah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan 6 (enam) indikator menurut sinambela, 2008 yang meliputi transparansi yaitu keterbukaan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan sehingga pelayanan tersebut dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkan, dengan ketersediaan pelayanan yang memadai. Keterbukaan pelayanan di rumah bahasa dapat dilihat dengan adanya program sosialisasi serta informasi yang selalu dipublikasikan kepada masyarakat.

Akuntabilitas dalam program rumah bahasa dapat dilihat dari walaupun belum terbitnya aturan tertulis yang mendasari berdirinya program namun pihak penyelenggara program tetap bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kondisi antara pemberi dan penerima layanan di rumah bahasa juga dirasa sudah memadai, sesuai dengan kemampuan dan layak. Pelayanan di rumah bahasa ditangani oleh orang-orang yang sudah terverifikasi menurut keahlian dalam bidangnya masing-masing.

Rumah bahasa dapat berdiri adalah karena partisipasi dari masyarakat, jadi partisipasi di rumah bahasa dinilai juga sudah baik, melihat dengan banyaknya minat masyarakat yang ingin mendaftar bimbingan maupun yang mendaftarkan diri sebagai mentor sukarela. Kesamaan hak ditunjukkan oleh adilnya pemberi layanan kepada seluruh masyarakat, tidak ada diskriminasi antara masyarakat karena semua akan mendapatkan pelayanan yang sama sesuai kebutuhan masing-masing, hal tersebut diupayakan dengan menetapkan persyaratan pendaftaran dengan seminimal mungkin, yaitu masyarakat cukup hanya dengan menunjukkan KTP.

Berkaitan dengan keseimbangan antara hak dan kewajiban, pelayanan di rumah bahasa sudah tergolong seimbang antara pemberi dan penerima layanan. Pemerintah Kota Surabaya berupaya memenuhi hak masyarakat yang telah memenuhi persyaratan pendaftaran dengan melayani mereka sesuai dengan kebutuhan mereka. Begitupula mentor relawan yang telah bertugas dengan baik, mereka berhak atas sertifikat sebagai ucapan terima kasih dan berhak memanfaatkan fasilitas yang ada di rumah bahasa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka saran terkait dengan pelayanan pemerintah Kota Surabaya dalam program rumah bahasa yang dapat digunakan sebagai rekomendasi adalah:

1. Transparansi mengenai sosialisasi masih perlu dikembangkan lagi karena masih banyak masyarakat Surabaya yang belum tau tentang keberadaan rumah bahasa itu sendiri, karena dari luar juga gedung rumah bahasa terkesan tertutup, seharusnya dikasih tulisan, neonbox atau banner di gedung rumah bahasa. Agar masyarakat yang lebih luas dapat mengetahui keberadaan rumah bahasa, dan dengan demikian partisipasi masyarakat juga akan meningkat
2. Akuntabilitas mengenai Perintah/SK tertulis hendaknya segera dikeluarkan mengingat walaupun dalam prosesnya rumah bahasa telah melaksanakan pelayanan dengan baik, akan tetapi

perintah, aturan, standart operasional, standart prosedur tertulis harus ada, tujuannya adalah agar visi misi rumah bahasa tersebut dapat berjalan sesuai koridornya agar kedepan program rumah bahasa ini tetap berjalan lurus sesuai visi misi dan pada akhirnya tujuan yang ingin diraih dapat tercapai.

3. Partisipasi dari masyarakat perlu ditingkatkan agar pelaksanaan layanan program rumah bahasa dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, untuk itu perlu ditingkatkan lagi sosialisasi, penyuluhan terkait pelayanan program rumah bahasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 1995. Dasar-dasar Public Relation. Bandung : PT. CitraAditya Bakti.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 2001. Metode dan Masalah Penelitian Sosial. Bandung: PT RefikaAditama.
- Bungin, Burhan. 2001. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Gronroos, Christian. 1990. Service Manajemen and Marketing: Managing and the Moments of Truth in Service Competition. Massachusetts: Lexington Books.
- Hardiyansyah, 2011, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Husein Umar, 1999, "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Maman, Kh, U. 2002. Menggabungkan Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bogor: IPB.
- Moleong, Lexy J. (2011) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurmandi, Achmad. 1999. Manajemen Perkotaan., Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Rachmadi, F. 1994. Public Relation Dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sarwoto, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinambela, LijanPoltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. Kebijakan Publik Yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI
- Zuriah, N. 2006. Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori-Aplikasi. Jakarta: Bumi Akasara