

Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya

Teddy Sukoco ¹, Rachmawati Novaria ², Kendry Widiyanto³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

teddysukoco46@gmail.com¹, nova@untag-sby.ac.id², kenronggo@untag-sby.ac.id³

Abstract

Public service is any activity carried out by an organization or agency in order to meet the needs of the community. The purpose of this research is to identify and analyze the strengths, weaknesses, threats and opportunities to find out, describe and analyze public service strategies in improving service quality at the Baratajaya Village Office, Surabaya City. The data analysis technique used is descriptive qualitative method by applying SWOT analysis. Results and discussion of Strengths (strengths) by providing various types of public services, Weaknesses (weaknesses) there are some undisciplined employees, Opportunities (opportunities) The services provided have a legal basis in accordance with the policies of the Surabaya City and strategic locations and Threats Some communities are not cooperative. The strategies implemented in improving include: Increasing service innovation by utilizing online media, assisting the performance and service process, performing maintenance on programs or service applications used in the service system, Performing excellent service door to door by visiting the homes of residents who take care of service requests,

Keywords : Service Quality, Public Service, Strategy, SWOT

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi ataupun lembaga instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Diperlukan strategi dalam pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan kelemahan, ancaman dan peluang untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis strategi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya, Kota Surabaya. Teknik analisis data adalah metode deskriptif kualitatif menerapkan analisis SWOT. Hasil dan pembahasan Strength (kekuatan) dengan memberikan berbagai jenis pelayanan publik, Weakness (kelemahan) terdapat beberapa pegawai kurang disiplin dan server pelayanan online terkadang error, Opportunities (peluang) Pelayanan Yang Diberikan memiliki dasar hukum yang sesuai dengan kebijakan Pemerintahan Kota Surabaya dan lokasi yang strategis dan Threat (Ancaman) masyarakat tidak kooperatif. Strategi yang diterapkan antara lain: Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online, menyediakan komputer di lingkup kelurahan untuk membantu proses pelayanan, melakukan maintenance pada program pelayanan yang digunakan, melakukan kegiatan pembiasaan disiplin pegawai, melakukan pelayanan prima secara door to door dengan mendatangi rumah warga yang mengurus permohonan pelayanan, memberi arahan dan sosialisasi masyarakat untuk tertib secara administrasi dengan bersikap baik dalam ruang lingkup pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Strategi, SWOT

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dimana dilakukan oleh suatu organisasi ataupun lembaga instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan ini dilakukan sesuai dengan pesyaratan kelembagaan hukum di instansi pemerintahan yang bersifat publik dan aturan dasar prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh otoritas ini diberikan meliputi bidang pengelolaan kependudukan termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Salah satu unit pelayanan terhadap publik yang ada di daerah adalah kantor kelurahan. Kantor kelurahan merupakan unit pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat pada tingkat kelurahan dan merupakan ujung tombak dari tingginya komitmen atas semangat untuk melayani masyarakat. Di era modern saat ini setiap instansi bertugas untuk melayani masyarakat yang dituntut dalam berbagai hal, salah satunya adalah dengan melayani dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan sebuah pelayanan yang baik dan efisien. Pelayanan adalah suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan atau diberikan dalam sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa (Kotler, 2000).

Kendala dan faktor penghambat yang terdapat pada Kelurahan Baratajaya adalah terbatasnya pegawai dan kurangnya kedisiplinan (ketenagakerjaan) dalam proses kinerja pelayanan publik, Kurangnya pendukung sarana prasarana seperti alat media informasi (Komputer, Telephone), sarana prasarana pendukung lainnya (mesin printer, mesin foto copy, ruang istirahat (pantry), loket pendaftaran, kotak layanan suara konsumen pengaduan Masih belum layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini upaya terhadap instansi kelurahan baratajaya masih terus berbenah secara bertahap. Disamping itu juga responsivitas dari ketenagakerjaan terhadap masyarakat masih kurang tanggap dalam menangani pelayanan tersebut khususnya dalam pelayanan kepengurusan pelayanan administrasi. Kendala dimata masyarakat seperti antrean panjang, bantuan yang tak berdaya, bantuan pemerintah tidak merata, lingkungan instansi atau kantor yang kurang memadai dapat mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area publik.

Namun pada praktik pelayanannya masih ditemukan berbagai kendala terkait dengan kualitas dalam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah di Kelurahan Baratajaya kota Surabaya. Observasi awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Baratajaya masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan beberapa hal. Pertama, masyarakat kurang puas dan masih kecewa dengan pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan yang dimana pegawai masih belum disiplin dalam memberikan pelayanan saat jam kerja sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang diberikan. Kedua, masih terdapat kekurangan fasilitas sarana prasarana yang masih belum lengkap sehingga dapat menghambat proses berjalannya sebuah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan mengingat untuk era pelayanan saat ini bersistem pada sistem online. Ketiga, masih ada beberapa masyarakat yang masih kurang kooperatif dalam partisipasi pelayanan yang ada, hal ini dapat dilihat bahwa beberapa masyarakat masih kurang melengkapi persyaratan berkas yang dibutuhkan untuk mengurus pelayanan, yang diinginkan masyarakat pelayanan yang cepat tetapi dalam persyaratan menyiapkan berkas masyarakat masih kurang lengkap bahkan tidak mengetahui sama sekali sehingga dapat membuat pelayanan menjadi lambat dari biasanya. Pelayanan publik di Kelurahan Baratajaya juga berupaya menerapkan standar pelayanan sesuai

dengan standar operasional prosedur yang tercantum dalam SK Perwali Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya. Masyarakat adalah seluruh pihak, sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan adanya peraturan walikota ini bertujuan untuk sebagai acuan dan panduan penerapan standar pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adalah penelitian Kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian ini berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan mengenai strategi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Baratajaya. Fokus penelitian ditetapkan pada hal pokok Bagaimana strategi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. Lokasi penelitian ini berada pada lokasi instansi Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yang mendukung keabsahan data penelitian yaitu data primer dan sekunder, data primer (primary data) Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, data sekunder (secondary data) Merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Teknik Pengumpulan Data : observasi (Pengamatan), wawancara, dokumentasi. Berdasarkan acuan dari teknik analisis diatas menggunakan metode analisis SWOT.

Hasil dan Pembahasan

SWOT adalah sebuah singkatan dari, S adalah Strenght atau Kekuatan, W adalah Weakness atau Kelemahan, O adalah Oppurtunity atau Kesempatan, dan T adalah Threat atau ancaman (Rangkuti, 2011). Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang dan akan dihadapi baik secara internal maupun eksternal sehingga nantinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat berjalan dengan maksimal. Melalui analisis SWOT, pihak Kelurahan dapat mengetahui tentang hal yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Berdasarkan tabel dibawah ini diketahui bahwa dari beberapa alternatif yang ada dalam matriks analisis swot, terdapat alternatif strategi matriks swot yang diberikan. Yaitu alternatif strategi swot menghasilkan hasil alternatif strategi analisis swot asumsi S-O sebagai berikut:

1. Menyediakan media komputer untuk melengkapi sarana prasarana sebagai pendukung pelayanan dan kinerja pegawai.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana dengan pembangunan fasilitas pelayanan
3. Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online

	Strenght 1. Memberikan berbagai jenis pelayanan publik 2. Prosedur pelayanan mudah 3. Dilengkapi dengan jaringan koneksi wifi 4. Pegawai bersikap ramah dan sopan 5. Memiliki loket informasi pelayanan sesuai dengan SOP	Weakness 1. Terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin 2. Kurangnya sarana dan prasarana 3. Server sering error
Opportunities 1. Memiliki lokasi yang strategis 2. Masyarakat merasa aman dan nyaman dengan pelayanan publik yang diberikan karena pihak kelurahan menjaga data pribadi masyarakat 3. Pelayanan yang diberikan memiliki dasar hukum tercantum dalam SK Perwali Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021	Asumsi Strategi S-O 1. Menyediakan komputer untuk melengkapi sarana prasaran sebagai pendukung pelayanan dan kinerja pegawai 2. Meningkatkan sarana prasarana dengan pembangunan fasilitas pelayanan 3. Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online	Asumsi Strategi W-O 1. Memberlakukan sistem maintenance pada program pelayanan online yang digunakan 2. Melengkapi fasilitas alat kantor dan kekurangan fasilitas lainnya untuk membantu pelayanan berjalan lebih baik 3. Melakukan kegiatan pembiasaan disiplin pegawai di setiap hari jam kerja agar pegawai tetap berada di tempat pelayanan
Threats Masyarakat yang kurang kooperatif	Asumsi Strategi S-T Dengan memberlakukan sistem pelayanan berbasis online dengan dipandu dan diarahkan pegawai kelurahan untuk memudahkan pelayanannya agar lebih efisien	Asumsi Strategi W-T 1. Memberi arahan dan sosialisasi serta memandu masyarakat untuk tertib secara administrasi dengan bersikap baik dalam ruang lingkup pelayanan. 2. Melakukan pelayanan prima secara door to door dengan mendatangi rumah warga yang mengurus permohonan pelayanan dan kegiatan selasa sore di balai RW untuk melakukan kegiatan pelayanan turun lapangan

Sumber : Analisis Peneliti

Prosedur sistem pelayanan yang sudah berbasis online mempermudah masyarakat dalam kepengurusan pelayan di Kelurahan Baratajaya adanya sistem online pelayanan ini mampu memberi inovasi pelayanan di instansi masyarakat khususnya kepengurusan

pelayanan, sehingga bentuk aktivitas kepengurusannya pelayanan cukup terbantu, mudah, dan efisien dan tidak perlu berkali-kali datang ke kelurahan. Sesuai dengan teori pelayanan publik menurut Surjadi, 2012:17 bahwa terdapat salah satu unsur pelayanan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang mana menunjukkan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Penutup

Kesimpulan dalam strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya antara lain: Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online, menyediakan komputer di lingkup Kelurahan, melakukan maintenance pada sistem pelayanan online yang error, melakukan kegiatan pembiasaan disiplin setiap hari jam kerja dan memberi sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin, melakukan pelayanan prima secara door to door, memberi sosialisasi kepada masyarakat untuk tertib secara dengan bersikap baik dalam pelayanan. Saran Untuk Pegawai Kelurahan diharapkan dapat diberikan sanksi demi memaksimalkan kinerja kedisiplinan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya kepada masyarakat. Selain itu perlu dilakukan maintenance secara rutin agar server tidak sering error karena dapat menghambat kegiatan operasional pelayanan Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. Adanya sarana prasarana dan melakukan pembenahan fasilitas yang masih kurang agar kinerja pelayanan berjalan lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima. Dan memaksimalkan kinerja pegawai pemberi pelayanan dalam kepengurusan masyarakat sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan di Lingkungan Kelurahan.

Daftar Pustaka

- Armistead dan Clark. (1999). *Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas*. 56–57.
- Drakel, Z. F. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*, 12(2), 1–16.
- DEO, N. (2013). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Polres Kota Batu). *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Fachruddin, I. (2019). Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>
- Rahmanto, F. (n.d.). *Quality Enhancement Strategy Prepaid Electricity Service In Program at PT . PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya*.
- Reyes. (2018). Indikator Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan*, 3(1), 1–26. [file:///C:/Users/Hp/Downloads/BAB II \(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/BAB II (1).pdf)
- Sari, R. W., Radjikan, & Soenarjanto, B. (2018). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya*. 1–14.
- Walikota Surabaya. (2018). *Salinan Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. 1965, 1–7. https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_2029.pdf