

**TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK
DI TINGKAT KELURAHAN**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1)
Jurusan Ilmu Politik



Oleh :

ALMA RAFIFTYAS PUTRI

1806016021

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2021**

SKRIPSI
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN
(Studi di Kelurahan Jerakah Kota Semarang)

Disusun Oleh :

Alma Rafiftyas Putri

1806016021

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal 20 Juni 2022
Dan telah dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji



Dr. **Sulfa Elizabeth, M.Hum**

Sekretaris



Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si

Penguji 1



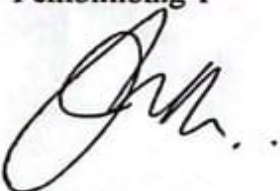
Drs. H. Nur Syamsudin, M.Ag

Penguji 2



Moh. Yamin Darsyah, M.Si

Pembimbing 1



H. Adib S. Ag., M.Si

Pembimbing 2



Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya Alma Rafiftyas Putri menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Tata Kelola Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan” ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum diterbitkan. Sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 09 Juni 2022

Yang menyatakan



Alma Rafiftyas Putri

NIM 1806016021

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, segala nikmat serta karunia yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul *“Tata Kelola Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan”* dengan lancar. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita sangat nanti-nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini merupakan sebuah nikmat yang luar biasa bagi penulis dan merupakan sebuah hasil akhir dari proses pembelajaran yang sudah di dapatkan selama berkuliah di jurusan ilmu politik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Uin Walisongo Semarang ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan jika tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq M.Ag yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Ibu Dr.Misbah Zulfa Elizabeth M.Hum yang telah memberikan dukungan, motivasi dan arahan untu segera menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. Ketua Jurusan Ilmu Politik Fisip UIN Walisongo Semarang, Bapak Drs. Nur Syamsudin, M.A yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini.
4. Sekretaris Jurusan Ilmu Politik Fisip UIN Walisongo Semarang. Bapak Muhammad Mahsun M.A, yang telah memberikan dukungan kepad penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak H.Adib S.Ag., M.Si. dan Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tak henti-hentinya selalu memberikan arahan, nasihan dan motivasi dalam pembuatan skripsi penulis. Terimakasih sudah rela untuk meluangkan waktunya untuk dapat membimbing penulis dalam penulisan skripsi hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Semoga ilmu yang diberikan kepada penulis bermanfaat dan menjadi modal untuk di kehidupan yang akan mendatang.
6. Segenap jajaran dosen Fisip UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu serta bimbingan sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diberikan ke dalam penyusunan serta penulisan skripsi yang penulis lakukan

7. Kedua orang tua penulis, Bapak Herry Saptoto dan Ibu Gandes Suryandari. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orang tua saya. Terimakasih untuk Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, cinta kasih yang tiada terhingga, selalu mendoakanku dan menasihati untuk menjadi lebih baik. Berkat dukungan dan doa mereka yang luar biasa, saya bisa sampai di titik ini yaitu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia, karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat lebih untuk Ibu dan Bapak. Semoga Ibu dan Bapak diberikan kesehatan selalu, diberikan umur yang panjang dan berkah, selalu dalam lindungan ALLAH SWT dan selalu dilancarkan rezekinya.
8. Kakak-kakak, adik dan keponakan penulis, Hermien Surya Puspita (kakak), Dorche Kurniawati (kakak), Hanannisa Syaikha (adik), Nandi Ferdian (kakak ipar), Fahmi Firdaus (kakak ipar), Nathania Almira Fairuz Sabha (keponakan), Hifza Azkadina Ayesha (keponakan), Ghilman Altafunizam Athario Firdaus (keponakan), Giska Alianizwa Atqia Firdaus (keponakan) atas segala dukungan moral, motivasi dan material yang tak terhingga bagi penulis sehingga mampu menghantarkan penulis sampai pada titik ini dengan mampu menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini.
9. Bude, om dan sepupu penulis, Rukmini Fitri Handayani (Bude), Basuki Jarot (om), Cantika Kumala Sari yang telah membantu penulis saat sedang merantau di Semarang sejak tahun 2018, yang telah penulis selalu repotkan jika sedang kesusahan, mereka menjadi kedua orang tua penulis saat di Semarang dan terimakasih atas segala bentuk dukungan, doa, motivasi dan material yang tak terhingga.
10. Bapak Sutardi, Bapak Mohamad Asiarin, Bapak Asrohin, Bapak Wahyu Agung Eka, Bapak Abdullah, Ibu Nevi Irawati mereka merupakan jajaran aparat Kelurahan Jerakah sekaligus juga sebagai informan penulis yang sudah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa halangan apapun.
11. Bapak Arif, Bapak Dimas, Bapak Joni, Bapak Hadi, Bapak Tri beliau adalah perwakilan dari masyarakat Kelurahan Jerakah yang penulis jadikan sebagai informan yang memberikan informasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Ibu Septi Anggraini selaku informan pendukung dari Kecamatan Tugu yang turut memberikan informasi kepada penulis sehingga penulisan skripsi penulis menjadi lebih baik dan lengkap.

13. Sahabat penulis, Ratnasari Peri yang telah membuat cerita perjalanan kuliah penulis menjadi lebih berwarna dan bervariasi yang belum pernah penulis rasakan. Terimakasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberikan bantuan saat aku membutuhkan bantuannya, mendengarkan keluh kesah penulis yang setiap hari mengeluh, memberikan semangat dan motivasi untuk terus menjalani hidup ini dan kebaikan yang ia lakukan kepada penulis benar-benar tiada bandingnya.
14. Sahabat penulis, Yuyun Nur Anisah dan Nadhifa Chilyatuz Zulfa terimakasih atas segala dorongan, dukungan, motivasi, insipirasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menjalani perjalanan kuliah yang penuh lika-liku dan penulis bisa mencapai sampai pada titik ini. Tidak hentinya penulis bersyukur memiliki sahabat seperti mereka
15. Penghuni Kos Muslimah angkatan 2018. Ratnasari Peri, Antung Vina Rianti Listiyani, Virda Qibtiyatul Maula, Pratama Widyaningsih, Istiqomah Khoirunnisa, Cika Tania Salsabila, Lara Dellanosa Almira, Nadya Melania. Mereka adalah keluarga kedua saya di Semarang, betapa bersyukur saya memiliki mereka dalam hidup saya. Terimakasih telah menjadi manusia terbaik di dunia.
16. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila di dalam penyusunan dan penulisan skripsi masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat dibutuhkan agar menjadi koreksi dan meningkatkan kualitas dari skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas segala perhatian yang diberikan.

Semarang, 9 Juni 2022



Penulis
Alma Rafiftyas Putri
NIM 1806016021

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirohim

Dengan mengucapkan rasa syukur atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT Tuhan Semesta Alam.

Saya persembahkan sebuah karya tulis ini untuk Kedua orang tua saya Bapak Herry Saptoto dan Ibu Gandes Suryandari yang telah memberikan doa dan dukungan yang selalu menyertai saya dalam setiap langkah kehidupan saya.

Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik prodi Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk menuntut ilmu dan menjadi awal pijakan untuk meraih kesuksesan di masa depan.

MOTTO

Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah (Tuhan) maka Dia akan mencukupi mereka.” (QS. At-Talaq:3)

Great things are not done by impulse, but by a series of small things brought together

-Vincent van Gogh-

ABSTRAK

Tata kelola mempunyai tujuan meminimalisir adanya risiko dan optimalisasi sumber daya yang ada di dalam organisasi. Pelayanan publik menjadi hal yang wajib dilakukan oleh negara sebagai proses pemenuhan kebutuhan maupun hak rakyat. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik di semua sektor terus digaungkan oleh semua pihak. Pemerintah Indonesia tidak hentinya mengupayakan terwujudnya good governance yang dimulai dari pemerintahan tingkat pusat hingga tingkat daerah. Kelurahan adalah ujung tombak sebuah keberhasilan pemerintah daerah tentunya akan bertatap langsung dengan publik. Diperlukan untuk meningkatkan dan terus melakukan reformasi mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi untuk meningkatkan citra dan kinerja instansi pemerintah kearah profesionalisme dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik. Kajian tentang tata kelola pelayanan sangat menarik untuk diteliti, dengan menggunakan beberapa prinsip good governance menurut UNDP yaitu transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menarasikan serta melihat bagaimana tata kelola pelayanan publik yang ada di Kelurahan Jerakah. Data lapangan diperoleh dengan melakukan observasi lapangan, dilanjutkan dengan proses wawancara, dokumentasi dan studi literatur dari tulisan-tulisan yang relevan dengan fenomena ini. Analisis data dilakukan menggambarkan fenomena dari data yang telah ditemukan dilapangan dan dikaitkan dengan teori yang relevan. Dalam penelitian ini digunakan teori good governance menurut UNDP untuk dapat menjabarkan fenomena lapangan menjadi suatu analisa yang informatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanannya masih belum sesuai antara prosedur dengan pelaksanaan, terkhusus pada layanan surat sengketa tanah belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Dilihat dari prinsip-prinsip good governance yang meliputi transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum masih belum sesuai dan masih membutuhkan penyesuaian. Dampak bagi instansi yaitu masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat yang sesuai dengan Perwal dan dampak bagi masyarakat tidak mendapatkan layanan yang selayaknya dari Kelurahan serta masyarakat dan aparat yang masih terus melakukan tindakan yang salah, yang mana tindakan salah tersebut masih dibenarkan terus oleh mereka.

Kata Kunci : Tata Kelola, Pelayanan Publik, Good Governance

ABSTRACT

Governance has the aim of minimizing the risk and optimizing the existing resources within the organization. Public service is something that must be done by the state as a process of fulfilling the needs and rights of the people. The implementation of good governance in all sectors continues to be echoed by all parties. The Indonesian government is constantly striving for the realization of good governance, starting from the central government to the regional level. Kelurahan is the spearhead of a local government's success, of course, it will meet directly with the public. It is necessary to improve and continue to carry out reforms to anticipate community developments that occur to improve the image and performance of government agencies towards professionalism and support the creation of good governance. The study of service governance is very interesting to study, using several principles of good governance according to UNDP, namely transparency, accountability and the rule of law.

This study uses a qualitative method with a case study approach to narrate and see how the governance of public services in Jerakah Village. Field data was obtained by conducting field observations, followed by a process of interviews, documentation and literature study of the relevant writings of this phenomenon. Data analysis was carried out to describe phenomena from data that had been found in the field and linked to relevant theories. In this study, the theory of good governance according to UNDP was used to describe field phenomena into an informative analysis.

The results of this study indicate that the implementation of the service is still not in accordance with the procedure and implementation, especially in the land dispute letter service that is not in accordance with the settlement period and service costs. Judging from the principles of good governance which include transparency, accountability and the rule of law, it is still not appropriate and still requires adjustments. The impact on the agency is that it is still unable to provide quality public services for the community in accordance with the Perwal and the impact on the community is not getting proper services from the Kelurahan as well as the community and officials who continue to take wrong actions, in which the wrong actions are still justified by the government they.

Keywords: Governance, Public Service, Good Governance

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
MOTTO	7
DAFTAR ISI.....	10
BAB I.....	15
PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang	15
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian	18
E. Tinjauan Pustaka.....	18
F. Metode Penelitian	22
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
2. Sumber dan Jenis Data.....	23
3. Teknik Pengumpulan Data.....	23
4. Teknik Analisis Data.....	24
G. Sistematika Penulisan	24
BAB II.....	26
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK	26
A. Pelayanan Publik.....	26
1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	27
2. Faktor yang mempengaruhi hasil pelayanan publik.....	29
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	30
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
B. Teori <i>Good Governance</i>	35

1.	Konsep Good Governance	36
2.	Prinsip <i>Good Governance</i> menurut UNDP (<i>United Nations Development Programme</i>).....	37
BAB III		41
KELURAHAN JERAKAH SEBAGAI WILAYAH STUDI		41
A.	Gambaran Umum Kelurahan Jerakah	41
1.	Kondisi Geografis	41
2.	Kondisi Demografis	41
3.	Kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) Kelurahan Jerakah	42
4.	Struktur Organisasi	42
B.	Ketentuan Pelayanan Publik	43
C.	Jenis-jenis Pelayanan	44
BAB IV		57
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JERAKAH.....		57
A.	Tata Aturan Pelaksanaan.....	57
1.	Pemohon mendaftarkan pada loket pendaftaran dan menyerahkan berkas pendaftaran.....	57
2.	Petugas melakukan penelitian berkas persyaratan dan melakukan verifikasi, validasi berkas.....	58
3.	Pelaksanaan verifikasi lapangan	59
4.	Penerbitan dan penyerahan dokumen pelayanan kepada pemohon	60
B.	Implementasi Pelaksanaan	62
1.	Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa.....	63
2.	Implementasi pelaksanaan yang menyimpang	69
BAB V		70

DAMPAK TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JERAKAH	70
A. Kajian implementasi tata kelola pelayanan surat keterangan tidak sengketa.....	70
1) Transparansi pelayanan surat keterangan tidak sengketa.....	70
2) Akuntabilitas surat keterangan tidak sengketa	73
3) Supremasi Hukum pelayanan surat keterangan tidak sengketa.....	75
B. Dampak tata kelola pelayanan publik terhadap instansi dan masyarakat.....	79
1. Dampak Terhadap Instansi.....	79
2. Dampak Terhadap Masyarakat	80
BAB VI.....	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran dan Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Sumber Daya Manusia Aparat Kelurahan Jerakah	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4 Jenis Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Persyaratan Permohonan Surat Keterangan	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai tugas pokok yang sangat penting yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, yang mana pelayanan publik menjadi hal yang wajib dilakukan oleh negara sebagai proses pemenuhan kebutuhan maupun hak rakyat. Namun, di Indonesia ini dalam pelayanan publiknya tergolong belum optimal. Tingkat pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan nilai kurang optimal dapat memberikan pengaruh terhadap tujuan yang ingin mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Berdasarkan fakta yang ada, masih ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan publik yang masih kurang, prosedur layanan dengan skema yang rumit dan ada penambahan pengeluaran biaya oleh masyarakat supaya dapat dilayani lebih cepat dan sikap penyelenggara pemerintah yang kurang responsif. Oleh karena itu perbaikan dalam pelayanan publik perlu dilakukan, dengan berlandaskan prinsip yang terdapat di dalam *good governance* dan berbagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah supaya dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal (Nuriyanto, 2014: 10-12).

Pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di semua sektor terus digaungkan oleh semua pihak. Hal tersebut menjadi tuntutan untuk semua penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia. Dengan begitu, pemerintah Indonesia tidak hentinya mengupayakan terwujudnya *good governance* yang dimulai dari pemerintahan tingkat pusat hingga pemerintah tingkat daerah. Terkait peraturan Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada pasal 3, kelurahan adalah perangkat kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang lurah yang berada dibawah bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat Aparatur Negara (ASN). Lurah juga memiliki tugas pokok melaksanakan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat pada beberapa rincian tugas diatas terlihat jelas bahwa mereka diamanatkan untuk memberikan pelayanan. Kepada komunitas, serta perangkat di dalamnya. Mengingat lurah beserta perangkatnya berasal dari ASN bukan diambil dari masyarakat biasa, maka perangkat kelurahan harus bekerja dengan mandiri, profesional terarah dan terstruktur dalam melaksanakan pelayanan publik di kelurahan tersebut, mengingat ASN dipilih sesuai penjurangan yang ada dan telah melalui tahapan sebagaimana yang dimaksud.

Kelurahan adalah ujung tombak sebuah keberhasilan pemerintah daerah tentunya akan bertatap langsung dengan publik (masyarakat luas). Gambar birokrasi pemerintah secara keseluruhan sebagai badan layanan publik, diperlukan untuk meningkatkan dan terus melakukan reformasi mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi untuk meningkatkan citra, kinerja dan kinerja instansi pemerintah kearah profesionalisme dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (good governance). Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan dasar di dalam menyelenggarakan pemerintahan dan menjalankan fungsi pelayanan publik oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*. maka penyelenggaraan pelayanan publik tersebut tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah atau negara (state), tetapi wajib melibatkan seluruh komponen , baik swasta (privat atau corporate) maupun masyarakat itu sendiri.

Kelurahan Jerakah ini mempunyai demografi yang menarik, karena dalam kelurahan tersebut terdapat dua kelompok yang terlihat jelas yaitu masyarakat yang tergolong kelas menengah ke atas dan kondisi sebaliknya yaitu golongan masyarakat kelas menengah ke bawah. Menurut peneliti, ini menarik karena dengan adanya dua kelompok tersebut dapat berpengaruh pada pelayanan publik di Kelurahan Jerakah. Pelayanan yang disediakan oleh Kelurahan Jerakah yaitu pembuatan KK, pembuatan KTP, permohonan surat kelahiran, surat keterangan domisili, surat keterangan salah data, surat keterangan usaha, surat keterangan harga tanah, surat keterangan belum menikah, surat keterangan kehilangan kartu keluarga, surat keterangan penghasilan, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan domisili perusahaan, surat keterangan belum bekerja. Terdapat banyak pelayanan yang disediakan oleh Kelurahan Jerakah, akan tetapi ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang dalam pelayanannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengetahui pendapat warga Kelurahan Jerakah bahwa ada beberapa warga yang menilai pelayanan publik sudah memuaskan dan ada yang mengatakan masih kurang memuaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat yang bertugas di kantor kelurahan belum maksimal. Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat, bahwa menurut beliau di Kelurahan Jerakah masih terdapat aparat setempat yang menerima uang dari masyarakat setelah masyarakat tersebut melakukan pelayanan. Seperti yang dirasakan oleh Hadi ketika melakukan pengurusan surat keterangan sengketa tanah yang seharusnya dalam pengurusan tersebut, beliau tidak perlu mengeluarkan uang untuk membayar aparat kelurahan supaya dapat dilayani dengan cepat. Akan tetapi, Hal ini dilakukan karena adanya masalah yang terjadi pada aparat yaitu memperlambat proses pelayanan, sehingga

masyarakat merasa tidak sabar dan ingin hasil yang cepat, maka jalan keluarnya yaitu memberi uang pelicin pada aparat supaya proses pelayanannya dipercepat. Hal-hal seperti ini memang belum bisa dihilangkan sampai sekarang, seperti sudah menjadi tradisi jika ingin prosesnya cepat ada uang pelicin supaya dilayani dengan cepat. Seharusnya jika aparat profesional dalam melakukan pekerjaan tersebut tidak boleh menerima uang pelicin, meskipun dari petugas tidak meminta ataupun berdasarkan inisiatif dari masyarakat karena tugas mereka yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi hak yang dimiliki oleh masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan publik yang optimal.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Jerakah apabila dibiarkan terus menerus akan memberikan dampak buruk yang mana dapat menghambat proses pelayanan publik di Kelurahan Jerakah, mengurangi rasa percaya warga pada aparat kelurahan dan pemberian layanan yang kurang maksimal. Maka dari itu, menurut penulis hal ini masih penting untuk dilakukannya penelitian supaya dapat mencegah terjadinya fenomena buruk dan meminimalisir atas kejadian yang sama. Dalam penyelesaian permasalahan tersebut maka perlu adanya sebuah perbaikan dalam tata kelola pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan kondisi yang prima untuk dapat terwujudnya pelayanan publik secara optimal.

Agar dapat menciptakan pelayanan publik yang optimal, harus dapat memahami konsep dari tata kelola. Tata kelola mempunyai tujuan yaitu meminimalisir adanya risiko dan optimalisasi sumber daya yang ada di dalam organisasi. Tata kelola yang baik dapat terbentuk jika memiliki prinsip yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat yang mencakup akuntabilitas, transparansi, partisipasi, penegakan hukum dan berorientasi kekeluargaan. Tata kelola dapat terlaksana dengan baik apabila menerapkan prinsip manajemen secara tepat, memiliki keterkaitan terhadap aspek lain, sehingga dapat menciptakan kerjasama secara kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor privat (Fitri,2019:8-9).

Berdasarkan fenomena yang cenderung masih kontradiktif. Kajian tentang tata kelola pelayanan publik di tingkat kelurahan, penulis kira masih sangat menarik untuk mendalami fenomena yang ada di Kelurahan Jerakah. Penulis ingin mengkaji lebih lanjut tentang tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Jerakah. Penulis mengangkat fenomena yang ada dengan judul ***“Tata Kelola Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan”***.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang. Adapun rincian rumusan permasalahan dijabarkan sebagai berikut :

1. Apa saja jenis pelayanan publik yang ada di Kelurahan Jerakah?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jerakah?
3. Bagaimana dampak dari pelaksanaan pelayanan publik bagi instansi dan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah
2. Untuk mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan publik yang dijalankan dengan memperhatikan beberapa prinsip good governance yaitu transparansi, akuntabilitas dan penegakan hukum yang dijalani oleh Kelurahan Jerakah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dimiliki dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian tersebut dapat menambah nilai tambah dalam pengetahuan terkait pentingnya mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah Kota Semarang.
2. Manfaat praktis
 1. Bagi peneliti, mempunyai wawasan dan pengetahuan terkait bagaimana tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Jerakah Kota Semarang
 2. Bagi pembaca, pemanfaatan berupa sarana bahan kajian dalam memahami terkait bagaimana tata kelola pelayanan publik yang dijalankan di Kelurahan Jerakah.

E. Tinjauan Pustaka

Sebelum dilaksanakannya proses penelitian, peneliti perlu mengadakan sebuah studi literatur (*literature review*) terhadap penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa dan relevan. Berdasarkan hasil studi literatur peneliti melakukan pengelompokan menjadi dua bagian kajian, yaitu pertama mengenai tata kelola yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik dan yang kedua mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik.

1. Tata Kelola

Kajian ini akan bersumber dari tulisan beberapa penulis dengan topik kajian mengenai tata kelola pelayanan publik. Artikel jurnal pertama adalah artikel yang ditulis oleh Azizah Fitri (2019) dengan judul "*Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*". Penelitian dalam jurnal ini membahas terkait bagaimana tata kelola pelayanan administrasi beserta hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi karena kurangnya keoptimalan pemahaman pegawai dalam melaksanakan tugas pokok hingga fungsi yang dimiliki oleh pegawai, sehingga hal tersebut memberikan dampak pada proses pelayanan bagi masyarakat secara administrasi dan standar pelaksanaan belum sesuai dengan kaidah yang sudah ditetapkan. Hasilnya dalam penelitian ini, sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* akan tetapi belum semua aspek berjalan dengan baik.

Kajian yang ditulis oleh Ade Kadarisman dan Ilham Gemiharto (2017) dengan judul "*Tata Kelola Pemeintah Daerah Dan Pelayanan Publik berbasis standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat*". Dalam kajian ini, penulis membahas mengenai sistem tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik dengan menggunakan basis Standar Pelayanan Minimal. Penggunaan SPM merupakan sebuah standar yang telah ditetapkan dalam menilai jenis dan mutu layanan dasar layanan publik yang berhak didapatkan seminimal mungkin oleh masyarakat. Pemerintah Kota Cimahi memiliki komitmen dalam menjalankan tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik yang merujuk pada SPM sejak tahun 2008, namun pada implementasinya diketahui beberapa kekurangan seperti aparat pelaksana masih belum memiliki kompetensi yang sesuai standar dan sumber daya yang terbatas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi dalam menyelesaikan permasalahan implementasi SPM dalam lima tahun terakhir secara konsisten. Bukti nyata yang dapat diketahui adalah peningkatan persentase indeks SPM Kota Cimahi dalam pelayanan publik setiap tahunnya.

Kajian yang ditulis oleh Hendi Sandi Putra (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Good Governance Di Desa Kalibelo Kabupaten Kediri*". Dalam kajian ini membahas terkait, faktor yang memberikan pengaruh terhadap tata kelola pemerintahan sesuai prinsip *good governance* di Desa Kalibelo dan kendala saat pengimplementasiannya. Hasil dari penelitian ini yaitu, implementasi dari prinsip *good governance* dalam tata kelola Pemerintahan Desa Kalibelo perlu dilakukan peningkatan pada berbagai aspek. Hal yang harus diperhatikan yaitu transparansi

dalam penyampaian rincian rinci mengenai dana desa yang digunakan. Kemudian merujuk pada aspek visi strategis, partisipasi, efektivitas, efisiensi, daya tanggap, kesetaraan, penegakan hukum, dan orientasi konsensus telah diimplementasikan secara cukup baik oleh Pemerintah Desa Kalibelo. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan tersebut melalui kapasitas dan kemampuan Perangkat Desa yang ditingkatkan, kegiatan pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan, mengupayakan masyarakat desa untuk terus berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang melibatkan warga.

Kajian yang ditulis oleh Kiki Andriany Hai (2021) dengan judul “Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Era Pandemi Covid 19 Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015”. Dalam kajian ini membahas bagaimana pengaturan tata kelola pemerintahan yang baik di era pandemi Covid-19 berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 dan bagaimana proses implementasi tata kelola pemerintahan yang baik di era pandemi covid-19. Hasil dari penelitian ini yaitu melaksanakan tata kelola pemerintah yang baik pada era covid-19 dengan menerapkan prinsip-prinsip UNDP. Pemerintah masih dan tetap melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik meskipun diterpa badai pandemi yang disebabkan oleh penyebaran virus corona. Meskipun masih tersisa beberapa catatan dalam pelaksanaannya tapi secara fakta terpampang bahwa pemerintah sedang berusaha menuju kepada Good Governance.

Kajian yang ditulis oleh Khaidir Ali dan Agung Saputra (2020) dengan judul “Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar”. Dalam kajian ini membahas untuk dapat mengetahui tingkat kemampuan pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pematang Johar dan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kemampuan kinerja pemerintah desa. Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintah desa Pematang Johar tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa melalui program e-desa telah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengimplementasikan program e-Desa ini.

2. Pelayanan Publik

Kajian yang ditulis oleh , Putri Andini Indah Permatasari (2015) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. Dalam kajian tersebut, penulis

membahas terkait bagaimana implementasi prinsip *good governance* terhadap kualitas dalam memberikan layanan publik dan faktor pendukung dalam implementasi prinsip *good governance*. Hasil dari penelitian tersebut, implementasi prinsip *good governance* memberikan pengaruh pada kualitas layanan bagi publik dan faktor yang mendukung jalannya implementasi *good governance* yaitu menerapkan sistem tata kelola pemerintah secara tepat dan pemerintah yang memiliki komitmen untuk mendukung masyarakat melalui pengambilan keputusan yang tepat, dan masyarakat yang terus mendesak pemerintah. Faktor penghambatnya yaitu dari aparat pemerintah, lambannya pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi hambatan tersebut melaksanakan pelatihan yang ditujukan kepada seluruh pegawai dengan mengacu pada aturan normatif yang berlaku dan terbuka dengan adanya kritik maupun saran yang bertujuan dalam perbaikan kinerja.

Kajian yang ditulis oleh Shinta Tomuka (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akta Jual Beli)”. Dalam kajian tersebut, penulis membahas terkait bagaimana implementasi *good governance* yang dilaksanakan oleh Camat yang bertugas sebagai PPAT dalam memberikan layanan Pembuatan Akta Jual Beli dan faktor yang mendukung telaksananya prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi *good governance* dalam pelayanan publik, terlebih pada prinsip partisipasi, ketetapan, dan normatif yang ada. Prinsip transparansi dan responsif sudah dilakukan yang terbaik oleh camat walaupun terdapat beberapa warga yang mengatakan camat bersifat berat sebelah pada warga yang memiliki finansial yang baik dan warga yang masih belum berkecukupan. Pelayanan publik dengan memberikan prioritas terhadap prinsip *good governance* telah diimplementasikan dengan optimal, walaupun masih belum secara menyeluruh. Kemudian terdapat faktor pendorong dalam terlaksanakannya prinsip *good governance* saat memberikan layanan terhadap publik yaitu partisipasi, ketentuan, dan normatif yang berlaku, transparansi, dan responsif.

Kajian yang ditulis oleh Putri Wahyu Febriani (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek

Kabupaten Wonosobo Tahun 2016". Dalam kajian ini membahas terkait, bagaimana implementasi prinsip *good governance*, faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil dari penelitian ini, pelaksanaan pelayanan pajak bumi telah didasari oleh prinsip *good governance* yang meliputi akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, visi strategis, tingkat partisipasi, daya tanggap masyarakat, asas normatif, hingga sistem yang berorientasi pada konsensus. Dampak yang dihasilkan yaitu pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah dan tidak memunculkan beban tambahan. Seluruh kegiatan tersebut merujuk pada Peraturan Bupati Wonosobo. Faktor pendukung yang dimiliki yaitu kepala desa memiliki model kepemimpinan yang mengutamakan rakyat, desa yang memiliki sistem kerja profesional, dan pendamping desa yang memiliki andil untuk menyukseskan *good governance*. Sedangkan hal yang menjadi penghambat dalam pengimplementasian adalah keterbatasan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia.

Jadi, jurnal-jurnal yang telah dibahas oleh peneliti yang membahas tema tata kelola pelayanan publik dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*. Penulis melakukan penelitian yang hampir sama yaitu terkait tata kelola pelayanan publik dengan objek yang berbeda dan penulis memperdalam kajian-kajian yang ada. Penulis ingin memperdalam kajian tentang tata kelola di unit terkecil pemerintah Indonesia di Kota Semarang yaitu Kelurahan Jerakah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang didasari oleh *post positivism* yang diimplementasikan pada penelitian yang memiliki obyek secara alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen). Pada metode ini peneliti turut berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013). Penelitian kualitatif menganalisis fenomena sosial melalui data-data yang sifatnya deskriptif seperti perkataan perilaku sikap cara berpikir orang dan teks berita-berita yang dilakukan secara alamiah dan naturalistik. Yang pengambilan datanya digali dari lapangan, kemudian dilakukan ilustrasi berupa kalimat dengan klasifikasi yang didasari oleh karakteristik khusus untuk kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus, yaitu pendekatan yang membahas dan mendiskusikan kasus yang terjadi pada kehidupan sehari-hari secara kontemporer. Rahardjo (2017) menjelaskan studi kasus sebagai upaya pendalaman peristiwa dan aktivitas yang terjadi di lingkup

individu, berkelompok, atau institusi dalam rangka mengembangkan pengetahuan tentang peristiwa yang terjadi

2. Sumber dan Jenis Data

- a. Data Primer, merupakan data yang didapatkan langsung dengan subyek penelitian, peneliti memperoleh data langsung dengan melakukan wawancara langsung. Data primer dihimpun untuk mencari jawaban pertanyaan yang dibahas sebagai masalah penelitian yang telah dibuat.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dengan cara tidak langsung, sebelumnya telah ada, dan data ini dikumpulkan sebagai tambahan data untuk melengkapi kekurangan yang ada pada data primer. Data ini biasanya diperoleh dari buku, jurnal, dan situs yang berkaitan informasi yang sedang dicari.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang fakta dan terpercaya maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, sebagai berikut :

- a. Observasi, menurut Sugiyono (2015:145) merupakan teknik mengumpulkan data yang spesifik bila dilakukan perbandingan dengan teknik lainnya, observasi dapat diimplementasikan secara menyeluruh tanpa ada batasan objek penelitian termasuk obyek alam. Observasi yaitu teknik dalam mengumpulkan data penelitian yang dilakukan melalui cara pengamatan dan peninjauan secara langsung di lokasi penelitian.
- b. Wawancara, teknik dalam mengumpulkan data penelitian jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mencari tahu masalah penelitian, dan jika peneliti ingin mengetahui pendapat lebih mendalam dan menyeluruh dengan jumlah responden yang relatif kecil (Sugiyono,2013). Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam terkait topik yang digunakan dalam penelitian. Teknik penggunaan wawancara yang ditetapkan adalah wawancara terstruktur, karena sebelumnya peneliti sudah menyiapkan pertanyaan yang diajukan kepada pewawancara. Wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan seluruh aparat kelurahan jerakah, beberapa ketua rt/rw kelurahan jerakah dan beberapa warga setempat.
- c. Studi Kepustakaan, memiliki keterkaitan pada tinjauan teoritis dan referensi dengan tema yang relevan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan memiliki urgensi yang tinggi dalam penelitian, karena penelitian akan selalu merujuk pada literatur ilmiah (Sugiyono, 2017). Studi kepustakaan dapat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi tambahan dari artikel ilmiah, jurnal, buku, jurnal, dan sumber-sumber yang memiliki keterkaitan

data penelitian. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperkuat data yang ada pada penelitian yang dilakukan, mempelajari penelitian terdahulu yang telah dilakukan sehingga peneliti dapat menghasilkan penelitian yang berbeda dari sebelumnya dan lebih baru.

- d. Dokumentasi, Sugiyono (2017) menjelaskan dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa dalam bentuk monument, gambar, maupun tulisan yang diciptakan oleh seseorang pada sebuah peristiwa penting. Hasil wawancara akan lebih baik apabila ditambah bukti pendukung berupa dokumen untuk memperkuat dan menambah informasi penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Secara substantif analisis data yang digunakan dengan menggunakan teori *good governance* menurut UNDP (United Nations Development Programme). Data yang telah didapatkan oleh penulis di lapangan, dianalisis dengan teori *good governance* yang mengambil dari beberapa prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari enam (6) bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi latar belakang dalam pembuatan skripsi, rumusan masalah, tujuan penelitian skripsi, manfaat penelitian skripsi, kajian pustaka, kerangka teori, metode penulisan skripsi dan sistematikan dalam penulisan skripsi.

BAB II TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bab ini merupakan gambaran umum mengenai teori yang memiliki keterkaitan secara topik terhadap penelitian skripsi ini. Teori dalam bab kedua membahas tentang pelayanan publik yang meliputi pengertian, konsep, jenis dan prinsip pelayanan publik. Teori lain yang digunakan yaitu sejarah, konsep, dan prinsip yang dimiliki oleh *good governance* yang merujuk pada United Nations Development Programme, yang mana harus dilakukan oleh penyelenggara pemerintah untuk dapat melakukan tata kelola pemerintah yang sesuai dengan aturan.

BAB III KELURAHAN JERAKAH KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG SEBAGAI WILAYAH STUDI

Bab ini berisi profil kantor Kelurahan Jerakah yang berlokasi di Kecamatan Tugu, Kota Semarang yang digunakan sebagai obyek penelitian dan ketentuan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

BAB IV PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JERAKAH

Bab ini berisi data-data yang telah didapatkan dan dikumpulkan selama proses kegiatan lapangan yang selanjutnya dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan bab IV. Bab ini membahas pelayanan publik apa saja yang disediakan oleh Kelurahan Jerakah dan bagaimana proses pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jerakah.

BAB V DAMPAK TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bab ini berisi lanjutan pembahasan dari bab IV, yaitu menjawab pertanyaan dari rumusan masalah mengenai bagaimana dampak tata kelola dari pelaksanaan pelayanan publik.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan yang bersumber dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti dengan mengumpulkan data secara valid yang didapatkan langsung dari sumber data dan proses analisis yang menjadi satu kesimpulan mengenai tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Jerakah Kecamatan Tugu Kota Semarang.

BAB II

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

A. Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tugas tidak hanya melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan melakukan pembangunan, melainkan ada tugas dalam melakukan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan aspek terpenting dalam menjalankan roda pemerintah dengan memberikan prioritas pada pemerintah yang dekat dengan masyarakat melalui kegiatan pelayanan publik. Peraturan terkait penyelenggara pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan pelayanan publik merupakan aktivitas yang berkesinambungan sebagai sebuah sarana untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk yang didasari oleh aspek normatif yang meliputi layanan administratif, barang, maupun jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rasyid, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk menggunakan keterampilan dan kreativitas mereka untuk mencapai tujuan bersama (Hardiansyah 2011:14).

Sedangkan pelayanan publik sebagaimana didefinisikan oleh Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15) sebagai pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya menjadi model yang Pusat, di daerah dan entitas ekonomi negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006:26) Moenir mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hak-hak rakyat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan

peraturan perundang-undangan. Tidak hanya peraturan pemerintah dan keputusan menteri saja, setiap masing-masing daerah juga memiliki peraturan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kota Semarang mempunyai Perda yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik, yaitu Perda Nomor 11 Tahun 2016. Perda tersebut dibuat guna untuk terciptanya kepastian hukum dalam hubungan antara pemerintah kota dengan penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaan perda terkait pelayanan publik, Kota Semarang mempunyai Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2017 yang membahas tentang standar pelayanan tepatnya pada pasal 14 bahwa penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. standar pelayanan dijadikan sebagai tolok ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik supaya sesuai dengan aturan yang telah dibuat.

Berdasarkan uraian diatas menjelaskan bahwa dalam rangka penyelenggara dalam melakukan pelaksanaan pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan jasa yang mana layanan tersebut disediakan oleh pemerintah tanpa adanya pungutan biaya dalam rangka pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat dan memiliki tujuan yang dapat memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai berdasarkan harapan masyarakat dan pelayanan dengan kualitas prima. Keberadaan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah tersebut akan memunculkan interaksi antara birokrat dengan masyarakat secara intensif.

Tujuan pelayanan publik memberikan kepuasan dan layanan yang menyesuaikan pada harapan masyarakat. Supaya mendapatkan target yang diinginkan oleh pemerintah, maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Kasmir (2006) terdapat unsur-unsur pelayanan publik yang baik yaitu karyawan memiliki perilaku yang baik, kelengkapan sarana dan prasarana dengan kondisi layak guna, memberikan layanan kepada masyarakat secara bertanggung jawab, menjaga kerahasiaan data layanan, mampu untuk mengetahui dan memperkirakan kebutuhan masyarakat, bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal melakukan pelayanan hingga selesai, dan memberikan kepercayaan terhadap masyarakat. Pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan *good governance* sudah menjadi hal yang wajar karena dengan diterapkannya konsep *good governance* melalui pelayanan publik akan menghasilkan pelayanan publik yang optimal.

1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) memberikan pernyataan bahwa terdapat jenis-jenis pelayanan publik, yaitu :

- a. Jenis Pelayanan Administratif, layanan yang berbentuk fasilitas kegiatan riset, pendokumentasian, kegiatan yang bersifat mengambil sebuah keputusan, hingga kegiatan pada ranah tata usaha yang memiliki luaran berupa perizinan, sertifikat, dan rekomendasi dalam bentuk dokumen. Bentuk nyata layanan ini adalah layanan IMB, kegiatan administrasi kependudukan, pengeluaran sertifikat tanah, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
- b. Jenis Pelayanan Barang, layanan yang berbentuk penyediaan fasilitas barang fisik untuk dilakukan distribusi dan penyaluran sesuai kebutuhan individu maupun kelompok di masing-masing wilayah atau instansi. Bentuk dari layanan ini adalah penyediaan listrik, air bersih, jaringan telepon, pembangunan jalan dan jembatan, pelayanan telepon, dan layanan lainnya.
- c. Pelayanan jasa, bentuk layanan yang diberikan berupa pelayanan menyediakan sarana dan prasarana yang dilengkapi perlengkapan penunjang. Pengoprasiannya didasarkan pada sistem yang berlaku dan memiliki kepastian. Luaran yang dihasilkan dari layanan jasa adalah kebermanfaatannya dalam jangka panjang dan secara langsung bagi masyarakat. Bentuk nyata layanan ini adalah fasilitas perbankan, pendidikan, transportasi, kesehatan, pengiriman surat dan paket, maupun layanan serupa lainnya.

Sedangkan, pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI III (dalam Hardiyansyah) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara pelayanan ini meliputi : penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan

perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

2. Faktor yang mempengaruhi hasil pelayanan publik

Dalam pelaksanaannya, terdapat faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap hasil akhir pelayanan publik menjadi tidak berkualitas yaitu sebagai berikut:

- a. Pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan yang tidak memihak kepada masyarakat tetapi elit politik.
- b. Pembentukan lembaga yang didasari oleh kegiatan teknis saja tanpa mempertimbangkan martabat manusia.
- c. Sikap mudah berserah diri yang dimiliki oleh masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, sehingga hal tersebut menimbulkan kondisi masyarakat yang tidak kritis terhadap kondisi sekitar.
- d. Pemerintah yang masih memberikan prioritas terhadap kepentingan pribadi.

Pelayanan publik sangat penting dijadikan prioritas untuk ditangani, apabila pelayanan publik buruk maka yang terkena dampaknya yaitu pihak swasta maupun masyarakat yang dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dari masyarakat pada kinerja pelayanan pemerintah dan berdampak pada penyelenggara tata pemerintah. Maka dari itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas yaitu layanan yang bisa memunculkan rasa puas dari masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Pelayanan berkualitas ini harus terwujudkan supaya dapat memajukan kesejahteraan umum. Agar dapat menghasilkan keoptimalan dalam memberikan pelayanan publik, diperlukan dasar untuk menentukan standar pelayanan publik. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 Ayat (7) dijelaskan standar pelayanan menjadi tolok ukur, acuan dan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan untuk menentukan nilai kualitas pelayanan sebagai sebuah janji dan kewajiban yang harus ditepati oleh pihak yang menyelenggarakan layanan kepada masyarakat' keberadaan standar pelayanan ditujukan untuk membentuk layanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau, dan dapat diukur. Standar yang digunakan di dalam pelayanan publik merupakan

suatu teknis mengenai tolok ukur layanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum pada warga negara dan penduduk. Dengan adanya standar pelayanan publik, maka layanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat dapat terjamin kualitasnya, sehingga harapannya pelayanan publik diperoleh masyarakat secara merata tanpa ada kesenjangan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan supaya terdapat jaminan yang pasti dari pemberi saat melaksanakan tugasnya dan penerima layanan. Standar pelayanan publik harus ditaati, dilaksanakan sebaik mungkin dan digunakan sebagai pedoman penerima layanan dan menjadi alat untuk melakukan kontrol penilaian kinerja oleh masyarakat.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Untuk mendapatkan hasil pelaksanaan pelayanan yang optimal, pelayanan publik juga memiliki prinsip-prinsip yang harus ditaati dan harus dijalankan supaya memperoleh hasil yang optimal dan dapat memuaskan masyarakat, berikut prinsip pelayanan publik menurut peraturan yang dikeluarkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terdiri atas beberapa poin yang meliputi:

- a. Kesederhanaan, dalam tahapan yang ditetapkan dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit dan mudah untuk dijalankan
- b. Kejelasan, syarat yang digunakan dalam kebutuhan teknis dan administrasi pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan oleh unit kerja yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan dan penyelesaian persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu, pelayanan publik dapat dilaksanakan hingga selesai dalam jangka waktu yang telah ditetapkan tanpa adanya keterlambatan.
- d. Akurasi, pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, pejabat yang memimpin berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik dapat bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, penyediaan sarana teknologi telekomunikasi informatika dan pendukung lainnya yang memadai.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika .

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Dalam memberikan pelayanan harus disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus bersih, tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dijabarkan diatas harus dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik agar mendapatkan hasil yang optimal dan dapat memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik bergantung pada bagaimana tata kelola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia dan lembaga atau institusi. Harapannya, pelayanan publik yang diberikan melalui konsep *good governance* dapat memberikan layanan yang maksimal bagi masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang prima. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka tiga pilar yang meliputi pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat memberi semangat dan berkontribusi dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila dilihat dari perspektif pengguna pelayanan dan pemberi pelayanan. Jika dilihat dari perspektif pemberi pelayanan, maka harus mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang terjangkau dan dalam memberikan pelayanan harus menggunakan waktu sebaik mungkin dengan waktu yang singkat, tidak berbelit-belit dan tidak mempersulit penerima layanan. Sedangkan perspektif dari penerima layanan, mereka menginginkan pelayanan publik yang dicapai yaitu pelayanan yang murah dan pelayanan yang berkualitas (Dwiyanto, 2014). Kualitas pelayanan di sektor publik sangat penting karena berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan masyarakat dan pada hakekatnya memberikan nilai tambah bagi perkembangan masyarakat itu sendiri. Tidak hanya memiliki kualitas pelayanan yang baik akan tetapi pelaksanaan pelayanan publik juga harus efisien.

Kualitas pelayanan publik menurut Al Gore dalam Hardiansyah (1993), memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan dan mengidentifikasi permasalahan apa yang mereka hadapi, kepentingan apa yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua. Sedangkan, parasuraman et al (1985) mengatakan bahwa

kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan dari pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan dan dialami oleh pengguna layanan. Jika harapan dari pengguna layanan lebih besar daripada kinerja layanan yang dirasakan, *perceived quality*-nya lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan sehingga mengakibatkan rasa tidak puas dari pengguna layanan. Kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara pengguna layanan yang membuat beberapa harapan mengenai layanan yang akan diterimanya dengan persepsi mengenai cara layanan tersebut diberikan dan ditunjukkan (Gronroos, 1984 dan Parasuraman et al., 1985). Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pengguna layanan atau warga masyarakat. Bahwa pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila tidak bergantung pada perspektif masyarakat dalam hal ini penerima layanan. Jika masyarakat sudah merasa bahwa pelayanan yang didapatkan memuaskan dan sudah sesuai apa yang diharapkan maka bisa dikatakan bahwa pelayanan publik berkualitas. Jika ada perbedaan antara harapan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan tersebut belum bisa dikatakan berkualitas.

Dari definisi kualitas pelayanan publik menurut beberapa pakar yang telah dijabarkan diatas, dapat ditarik benang merah bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian layanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Dalam hal pelayanan ini, pihak penyelenggara pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dan mampu membantu memecahkan permasalahan yang ada dalam masyarakat tersebut. Pihak penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat bisa memenuhi harapan masyarakat sampai masyarakat tersebut merasa puas atas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila masyarakat yang menerima layanan sudah merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, merasa puas dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, jika masyarakat belum merasakan hal tersebut maka belum bisa dikatakan kualitas layanan publik yang berkualitas.

Untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat, aparatur pemerintah harus dapat memperhatikan hal-hal apa saja yang perlu dilakukan supaya dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat. Tentunya untuk menciptakan hal tersebut harus melalui proses yang panjang dan tidak mudah, karena diperlukan proses dan waktu yang panjang untuk dapat mengubah kultur yang telah melekat pada pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintah. aparat pemerintah harus melakukan perubahan kultur, sikap dan perilaku aparatur pemerintah. aparatur pemerintah yang telah dipercaya untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan dituntut untuk

dapat memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat dan diperlukan memiliki sifat sebagai berikut :

1. Peka dan tanggap terhadap peluang dan tantangan yang di hadapi
2. Berpikir kreatif dan inovatif
3. Berpikir sistematis dan jauh ke depan
4. Dapat mengoptimalkan potensi sumber daya

Ketika kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, menciptakan harmonisasi yang baik untuk menciptakan loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, manfaat bagi mereka yang memiliki reputasi baik, peningkatan yang baik di mata pelanggan dan prestasi, Tunjangan (PAD) akan meningkat (Tjiptono,1995:42). Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan publik dengan menggunakan dimensi yang terkait dengan proses pelayanan yaitu dimensi pengguna layanan/pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia layanan. Zeithaml (1990) mengembangkan suatu model *service quality gap* yaitu *expected service* dan *perceived services* ke dalam suatu instrumen dengan skala 10 dimensi yang disebut SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, feel secure dan access, communication dan understanding the customer. Lovelock dan Wright (2005) juga mengemukakan mengenai inti yang harus dipahami penyedia pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Penyedia jasa layanan memahami persepsi masyarakat yang sering kali berubah tentang makna dari penilaian dan kualitas pelayanan.
2. Penyedia layanan memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. Penyedia layanan memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat dapat tercapai.
4. Penyedia layanan memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholder terpenuhi.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk. (2006:6) pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal yaitu sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu layanan yang bersifat terbuka, sederhana dan mudah dan diakses serta mudah dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemungkinan pemberi pelayanan dengan memperhatikan prinsip keekonomisan dan keefektifan.
4. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam hal apapun terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Kesenambungan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek pemerataan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Sumber kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, prinsip dari publik yaitu kebermanfaatn sosial bagi setiap warga masyarakat dengan tetap memperhatikan ketersediaan. Dalam organisasi, harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan publik supaya dapat menjaga “pelanggan” agar dapat memahami harapan serta kebutuhan mereka setiap saat. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka dari pihak penyelenggara pelayanan publik diperlukan untuk dapat memperhatikan cara-cara dan pendekatan yang tepat untuk dapat mencapai hal itu. Pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik biasanya membuat asumsi sendiri mengenai apa yang penting dan yang terbaik untuk masyarakatnya, akan tetapi ketika menurut pemerintah itu terbaik namun dalam realitanya menurut masyarakat mempunyai penilaian yang berbeda terkait apa yang diberikan oleh pemerintah. Jadi dalam memberikan cara-cara yang tepat dan menggunakan pendekatan yang tepat saja tidak cukup harus ada kriteria-kriteria yang berkualitas, jelas, berdampak dan dapat diukur. Dengan begitu, maka aparat akan dapat mudah melihat kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan setelah itu ada pelaksanaan evaluasi yang mana dapat melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat.

B. Teori *Good Governance*

Good governance di Indonesia mulai diperkenalkan dan diimplementasikan sejak tahun 1998. Hal ini dilatarbelakangi oleh masalah yang muncul tuntutan pemerintah orde baru yaitu presiden yang memiliki kekuasaan secara terpusat. Akibat lembaga tinggi negara yang tidak berfungsi dengan konstitusi dan akibat blokade kontrol sosial melalui partisipasi sipil. Perkembangan *good governance* di Indonesia dipengaruhi oleh krisis mata uang. Kondisi ekonomi Indonesia saat itu krisis yang disebabkan oleh tata kelola pemerintah yang mengalami kekacauan dan banyak terjadi korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dampak dari permasalahan ini kualitas pelayanan menjadi buruk. Masyarakat dipandang sebelah mata, sementara penyelenggara sibuk mengedepankan kepentingan pribadi. Hal ini membuat menjadi terhambatnya proses pembangunan dan kemunculan berbagai konflik yang memberikan ancaman terhadap persatuan dan kesatuan NKRI. Maka dari itu, pengimplementasian *good governance* di masa tersebut sangat membawa dampak yang baik untuk dapat memperbaiki sistem kualitas pelayanan masyarakat yang buruk dan korupsi.

Pada era tersebut, pemerintah merombak sistem pemerintahannya dengan memiliki tuntutan proses demokrasi secara bersih. *Government* dianggap sedang terjadi inflasi dan tidak memiliki kekuatan dalam mencari perhatian dalam menggerakkan reformasi, maka dari itu perlu dilakukannya reformasi supaya dapat menarik perhatian dan lebih semangat dalam menggerakkan reform. Perubahan *government* menjadi *governance* dimaksudkan untuk melakukan reformasi pemerintahan. Istilah yang digunakan yaitu *governance* untuk memberikan penegasan bahwa perlu merubah tatanan yang meliputi proses, metode dan pencapaian pemerintah. *Good governance* merupakan alat dalam melakukan reformasi yang dapat diimplementasikan dalam pemerintahan baru dan evolusi dalam menyelenggarakan pemerintahan dari *good government* yang berupa pemerintahan.

Arti dari *good* dalam *good governance* yaitu dapat menjunjung tinggi kehendak rakyat dan fungsi pemerintah secara efektif dalam rangka meraih capaian atau tujuan nasional. Menurut United Development Program (UNDP) *good governance* sebagai pelaksanaan kewenangan ekonomi, politik dan menteri bagi negara untuk mengendalikan kegiatannya di semua tingkatan dan dengan segala cara, mempromosikan kohesi dan integrasi sosial, dan memastikan kesejahteraan rakyatnya. *Good governance* sering diartikan dengan kepemimpinan yang baik. *Governance* artinya proses dalam mengambil sebuah keputusan dan proses implementasi dari keputusan secara langsung atau tidak (world bank, 1989). *Good governance* menjadi suatu proses dalam melaksanakan

manajemen pembangunan yang sehatserta bertanggung jawab sinkron dengan demokrasi serta prinsip pasar yang efisien, menghindari salah alokasi dana investasi, mencegah korupsi politik dan administrasi, menerapkan disiplin anggaran, dan kerangka hukum dan politik untuk pertumbuhan bisnis dalam pemerintahan (Mardiasmo, 2002:18). *Good governance* bermakna kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara (Sadjijono,2007). Dari beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *good governance* merupakan kegiatan yang penyelenggaranya adalah institusi pemerintah yang dilaksanakan dengan dasar mengutamakan kebutuhan masyarakat dan norma yang berlaku untuk mencapai harapan bangsa dengan posisi kekuasaan dipegang oleh masyarakat yang telah ditetapkan dalam pemerintahan dengan keterkaitan terhadap sumber politik, sosial, ekonomi, dan budaya.

1. Konsep Good Governance

Good Governance hadir untuk memperbaiki masalah yang terjadi di negara. Membantu pengintegrasian antar peran yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat dan *private sector* untuk dapat mencapai konsensus bersama yang mana dalam pelaksanaan *good governance* dapat dipertanggungjawabkan secara efektif dan efisien. Jika dalam pelaksanaan *good governance* memperhatikan nilai dan cara kerja yang benar maka kemungkinan kecil terjadinya penyalahgunaan kebijakan yang telah menjadi keputusan bersama. Konsep *good governance* memiliki keterkaitan dengan pemerintah yang memiliki peran dalam menyelenggarakan negara, korporat dalam sektor perekonomian, dan masyarakat sipil yang bertindak menjadi pihak penyesuai. Ketiga pihak tersebut mempunyai peran dan tanggungjawabnya masing-masing serta saling memengaruhi untuk dapat terwujudnya *good governance*. Konsep *good governance* sudah lama diimplementasikan secara kolaboratif antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat pemahaman yang berbeda dalam mengartikan konsep *governance*. Terdapat pihak yang mendefinisikan *governance* sebagai tata kelola pemerintahan. Dalam memahami *governance* termasuk juga memahami bentuk integrasi dan interaksi peran antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat dalam mekanisme yang disetujui bersama. Jika dapat memahami konsep *governance* dengan benar, maka makna *good* dalam *governance* menjadi tata pemerintah yang baik atau positif, ketika optimalisasi sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki oleh masing-masing aktor atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai.

Dalam penyelenggaraan *good governance* melibatkan *stakeholder*, tidak terbatas pada pemerintah, dan melibatkan pihak non pemerintah dan masyarakat.

Governance dapat tercipta dengan baik apabila pihak yang terlibat dalam pemerintah menjadi kekuatan yang saling mendukung dan bersinergi. Untuk memahami *good governance*, harus memahami prinsip-prinsip dari *good governance*. Baik buruknya pemerintahan akan terlihat bagaimana kinerja pemerintah tersebut, apakah sudah sesuai atau belum dengan prinsip-prinsip yang tertuang dalam *good governance*. Kepemerintahan yang baik akan terwujud bila pemerintahan telah menjalankan sesuai dengan asas dan konsep *good governance* sehingga pemerintah menjadi tertata, teratur, tertib, bersih, baik dan cukup berwibawa. Dalam proses ini dan tujuan dari *good governance* lebih efektif dan efisien, sehingga *good governance* diklasifikasikan sebagai proses pemerintahan yang baik dan berlaku untuk seluruh negara. Hal ini karena memungkinkan pemerintah untuk menyeimbangkan keharmonisan antara perannya dengan pihak lain di berbagai sektor dan membawa ketertiban bersama. Implementasi *good governance* di Indonesia melalui pelayanan publik. Pemerintah daerah harus mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Jika prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan oleh pemerintah, diharapkan pelaksanaan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam konsep tata pemerintahan yang baik, semua pihak, yaitu negara, pemerintah, warga negara dan masyarakat, harus mencari dukungan penuh. dan jika dapat bersinergi satu sama lain dalam penyelenggaraannya menghendaki adanya beberapa prinsip *good governance*. Keberhasilan konsep *good governance* dapat dilihat dari prinsip-prinsip yang dilaksanakan.

2. Prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nations Development Programme*)

Prinsip-prinsip *good governance* digunakan sebagai tolak ukur penyelenggara pemerintah dalam mengelola pemerintahan. Menurut United National Development Program (UNDP) Prinsip *Good Governance* terbagi menjadi 14, yaitu :

- a. Partisipasi masyarakat (*participation*)
- b. Wawasan ke depan (*visionary*)
- c. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*)
- d. Demokrasi (*democracy*)
- e. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*)
- f. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil society*)
- g. Desentralisasi (*decentralization*)
- h. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*)

- i. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*)
- j. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*)
- k. Daya tanggap (*responsiveness*)
- l. Komitmen pasar yang fair (*commitment to fair market*)
- m. Supremasi hukum (*rule of law*)
- n. Tanggung gugat (*accountability*)

Dalam penelitian ini, penulis akan mengkaji tata kelola pelayanan publik Kelurahan Jerakah dengan menggunakan beberapa indikator menurut UNDP yang berkaitan dengan fenomena yang ada di Kelurahan Jerakah yaitu, sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi mempunyai arti sebagai sebuah dasar kebebasan dalam memperoleh berbagai informasi. Kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat tentang informasi memiliki keterkaitan terhadap publik dapat diakses secara bebas oleh mereka yang ingin memiliki dan membutuhkan informasi. Pemerintah yang baik harus dapat menerapkan prinsip transparansi, Pemerintah telah mengeluarkan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mana pemerintah harus memberikan kebebasan pada masyarakat dari kalangan mana saja yang ingin mengakses dan membutuhkan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Informasi merupakan kebutuhan penting untuk masyarakat, maka dari itu penyelenggara pemerintahan harus aktif dalam menyediakan informasi yang lengkap pada masyarakat (Ahluheliw, 2016). Transparansi merupakan indikator yang penting dalam penyelenggaraan pemerintah, karena semakin tinggi tingkat transparansi maka akan semakin baik. Apabila penyelenggara negara dapat menerapkan tranparansi dengan baik, maka kemungkinan kecil terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh aparat pemerintah. Tranparansi penting bagi penyelenggara pemerintah supaya dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan tidak menimbulkan pandangan yang keliru.

Transparansi juga memiliki indikator yaitu adanya akses pada informasi yang siap, mudah berjangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu, bertambahnya pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerah.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip *good governance* yang harus diimplemntasikan oleh pemerintah. Akuntabilitas yaitu pihak yang memiliki

peran dalam mengambil keputusan pada lingkup pemerintah yang memiliki tanggung jawab kepada publik setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas sebagai landasan penyelenggaraan pemerintah, karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan pada masyarakat dan instansi. Aparat pemerintah dalam melakukan akuntabilitas harus menyajikan informasi pada masyarakat dengan jelas dan lengkap hal ini dilakukan supaya dapat menilai kinerja yang dilakukan oleh masyarakat atau instansinya. Tujuannya untuk dapat menjelaskan bagaimana pertanggungjawaban dilaksanakan, bagaimana realita dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban secara baik, benar dan dapat mengelola dengan profesionalitas.

Akuntabilitas memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan, adanya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan, pembuatan laporan pertanggungjawaban dari kegiatan penyelenggaraan negara kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah dan berkurangnya kasus-kasus KKN.

3. Partisipasi

Partisipasi menurut UNDP, setiap warga masyarakat baik laki-laki maupun perempuan wajib memiliki hak suara yang sama dan tidak berbeda dalam proses pengambilan keputusan dan kebebasan dalam berpendapat secara konstruktif. Keputusan tersebut diambil secara langsung ataupun intermediasi yaitu diambil dengan melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Dalam partisipasi, dapat diartikan dengan adanya keaktifan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah yang berhubungan dengan keberlangsungan sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat. Partisipasi perlu dibangun dalam suatu tatanan yang memiliki kebebasan berserikat, kebebasan dalam berpendapat serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Partisipasi memiliki beberapa indikator yaitu adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses atau metode partisipasif, adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus bersama, meningkatnya kualitas dan kuantitas masukan kritik dan saran untuk pembangunan daerah dan terjadinya perubahan sikap masyarakat menjadi lebih peduli terhadap setiap langkah pembangunan yang dilakukan pemerintah.

4. Supremasi Hukum

Aturan hukum dan perundang-undangan harus dilaksanakan dan dipatuhi secara utuh. Pemerintahan yang baik memerlukan kerangka hukum yang adil dan dalam pelaksanaan penegakan hukum tanpa terkecuali. Dalam melaksanakan kepentingan publik harus menaati aturan hukum yang telah ada. Pelaksanaan *good governance* dapat terwujud apabila membangun, melaksanakan sistem hukum yang sehat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan masyarakat. Supremasi hukum memiliki beberapa indikator yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang tegas dan konsisten, adanya penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif, adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum dan adanya kesadaran dan kepatuhan kepada hukum.

Dengan demikian, teori yang telah dijabarkan diatas penulis merasa kerangka teori tersebut dapat mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan publik yang dijalankan oleh kelurahan jerakah dan dapat mendukung terlaksananya tata kelola pelayanan publik yang baik. Tata kelola pelayanan publik akan terwujud apabila menerapkan prinsip-prinsip yang telah dijabarkan dalam teori. Sehingga, kerangka teori yang telah dijabarkan oleh penulis dirasa tepat dalam fenomena ini.

BAB III

KELURAHAN JERAKAH SEBAGAI WILAYAH STUDI

A. Gambaran Umum Kelurahan Jerakah

1. Kondisi Geografis

Kelurahan Jerakah kecamatan Tugu merupakan kelurahan yang berada di bagian Semarang Barat. Kelurahan Jerakah yang saat ini dipimpin oleh Lurah yang bernama Sukiyono,S.H. Kelurahan Jerakah merupakan salah satu kelurahan dari 7 Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tugu. Dalam letak geografis, Kelurahan Jerakah memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

Batas-batas wilayah :

- a. Sebelah barat : Kelurahan Tugurejo
- b. Sebelah Utara : Kelurahan Tambak Harjo
- c. Sebelah Timur : Kelurahan Krapyak
- d. Sebelah Selatan : Kelurahan Purwoyoso dan Kelurahan TambakAji

Luas wilayah Kelurahan Jerakah Kecamatan Tugu secara keseluruhan adalah 153.425 Ha dan keadaan tanah yang berada di Kelurahan Jerakah sebagai berikut :

- 1) Tanah Sawah : 54.739 Ha
- 2) Tanah Pekarangan/Bangunan : 97.686 Ha
- 3) Lapangan Olahraga : 1.000 Ha

2. Kondisi Demografis

Segi demografis, Kelurahan Jerakah memiliki jumlah penduduk sekitar 3.218 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki 1.572 dan jumlah penduduk perempuan 1.646. Memiliki jumlah KK 1.053. Jumlah Penduduk Kelurahan berdasarkan usia sebagai berikut:

NO	KELOMPOK UMUR (TAHUN)	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH (ORANG)
1.	00-04	128	123	251
2.	05-09	125	140	265
3.	10-14	107	99	206
4.	15-19	100	108	208
5.	20-24	101	107	208
6.	25-29	127	110	237
7.	30-34	121	137	258

8.	35-39	167	181	348
9.	40-74	559	596	1.155
10.	75 tahun ke atas	37	45	82
	Jumlah	1.572	1.646	3.218

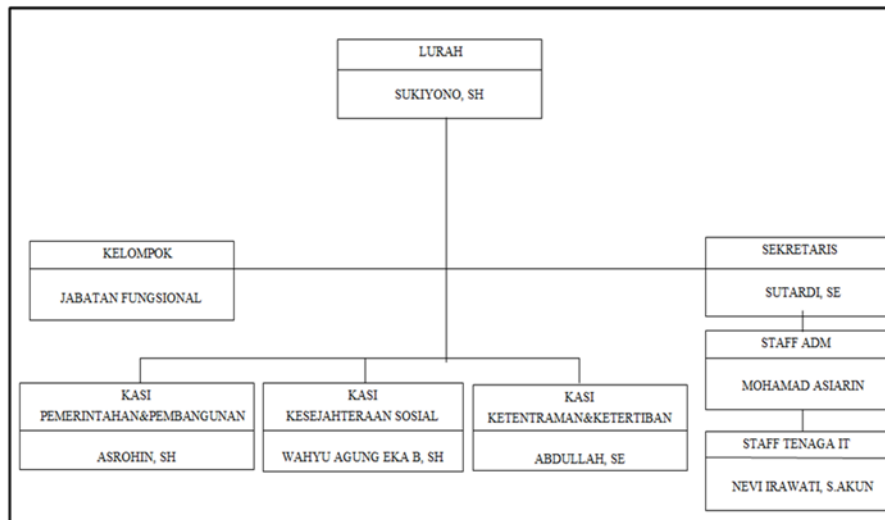
3. Kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) Kelurahan Jerakah

Dalam Kelurahan Jerakah terdapat 8 petugas kelurahan yang memiliki kedudukan dan tugas yang dimiliki oleh masing-masing orang. 8 petugas tersebut juga berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Berikut adalah penyajian data yang berisikan bagan struktur organisasi, sumber daya manusia aparat kelurahan jerakah dan jenis-jenis pelayanan publik yang ada di Kelurahan Jerakah.

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	PANGKAT	PENDIDIKAN	JABATAN
1.	Sukiyono, SH	Laki-laki	III/d	S1	Lurah
2.	Sutardi, SE	Laki-laki	III/b	S1	Sekretaris
3.	Asrohin, SH	Laki-laki	III/b	S1	Kasi PP
4.	Abdullah, SE	Laki-laki	III/d	S1	Kasi Trantib
5.	Wahyu Agung E B, SH	Laki-laki	III/c	S1	Kasi Kesos
6.	Mohammad Asiarin	Laki-laki	II/d	SMA	Staff Adm
7.	Nevi Ernawati	Perempuan		S1	Staff IT
8.	M Shitqi P	Laki-laki		SMA	Staff Kebersihan
9.	M Muallif	Laki-laki		SMA	Modin Kelurahan

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yaitu susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Hal ini merupakan hasil pertimbangan dan kesadaran tentang pentingnya perencanaan atas penentuan kekuasaan, tanggung jawab, spesialisasi setiap anggota organisasi. Menurut Robbins (1996) struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh Kelurahan Jerakah Kota Semarang.



B. Ketentuan Pelayanan Publik

Dalam proses pelaksanaan pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah ini, memiliki dasar hukumnya yaitu Peraturan Walikota No. 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

- 1) Jenis Pelayanan Administratif, layanan yang berbentuk fasilitas kegiatan riset, pendokumentasian, kegiatan yang bersifat mengambil sebuah keputusan, hingga kegiatan pada ranah tata usaha yang memiliki luaran berupa perizinan, sertifikat, dan rekomendasi dalam bentuk dokumen. Bentuk nyata layanan ini adalah layanan IMB, kegiatan administrasi kependudukan, pengeluaran sertifikat tanah, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
- 2) Jenis Pelayanan Barang, layanan yang berbentuk penyediaan fasilitas barang fisik untuk dilakukan distribusi dan penyaluran sesuai kebutuhan individu maupun kelompok di masing-masing wilayah atau instansi. Bentuk dari layanan ini adalah penyediaan listrik, air bersih, jaringan telepon, pembangunan jalan dan jembatan, pelayanan telepon, dan layanan lainnya.
- 3) Pelayanan jasa, bentuk layanan yang diberikan berupa pelayanan menyediakan sarana dan prasarana yang dilengkapi perlengkapan penunjang. Pengoprasian didasarkan pada sistem yang berlaku dan memiliki kepastian. Luaran yang dihasilkan dari layanan jasa adalah kebermanfaatannya dalam jangka panjang dan secara langsung bagi masyarakat. Bentuk nyata layanan ini adalah fasilitas perbankan, pendidikan, transportasi, kesehatan, pengiriman surat dan paket, maupun layanan serupa lainnya.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah, sebagian besar merupakan pelayanan administratif yang berisikan surat menyurat. Pelayanan administratif yang tersedia di Kelurahan Jerakah sebanyak 24 jenis pelayanan.

Setiap pelayanan memiliki persyaratan yang berbeda-beda dan jangka waktu dalam penyelesaiannya pun berbeda. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah dan bagaimana proses dalam pelayanan tersebut.

C. Jenis-jenis Pelayanan

1. Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat Pengantar RT/RW
- b. Kartu Keluarga
- c. Surat keterangan pindah datang dari daerah asal
- d. Fotocopy surat nikah/cerai

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayannya surat pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayannya.

2. Permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy kartu keluarga
- c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP)
- d. Foto 3x4 berwarna

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

3. Pembuatan Dokumen Kelahiran

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga (KK)
- c. Fotocopy surat nikah orangtua

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- d. Pemeriksaan berkas dokumen
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

4. Pembuatan Dokumen Kematian

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga (KK)
- c. Fotocopy surat nikah (jika telah menikah) dan
- d. Surat Keterangan Kematian

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

5. Keterangan jaminan bertempat tinggal

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c. Surat Keterangan Boro daerah asal
- d. Foto 3x4 berwarna

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan/pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

6. Pengantar Pindah

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Foto ukuran 3x4 berwarna
- c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- d. Kartu Keluarga (KK)

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan/pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota

Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

7. Pengantar pindah datang

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Foto ukuran 3x4 berwarna
- c. Surat keterangan pindah dari daerah asal

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan/pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

8. Keterangan domisili

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c. Fotocopy Akta Pendirian Badan Hukum dibuat dihadapan Notaris
- d. Surat permohonan
- e. Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (domisili)

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

9. Keterangan untuk nikah

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)
- c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- d. Fotocopy surat nikah orang tua
- e. Fotocopy akte kelahiran
- f. Fotocopy ijazah terakhir
- g. Surat pernyataan belum nikah
- h. Akta cerai bagi duda/janda
- i. Surat kematian bagi duda/janda

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen dan
- e. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan untuk nikah (N1 s/d N4) yang didasari oleh hukum Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

10. Keterangan ahli waris

Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Surat kematian
- c. Surat pernyataan waris
- d. Fotocopy kartu keluarga (KK)
- e. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) ahli waris
- f. Akta kelahiran bagi ahli waris yang masih di bawah umur
- g. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu :

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen (ahli waris hadir) dan

f. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan warisan yang didasari oleh hukum Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

11. Keterangan Tidak Sengketa

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)
- c. Fotocopy bukti kepemilikan Tanah (dengan menunjukkan aslinya)
- d. Surat pernyataan tidak sengketa (diketahui dua orang saksi/ketua RT dan ketua RW)

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen (ahli waris hadir) dan
- f. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

12. Penguasaan atas tanah negara

- a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)
- b. Bukti penguasaan tanah
- c. Fotocopy Pajak Bumi Bangunan (PBB) tahun terakhir
- d. Surat permohonan
- e. Surat pernyataan bermaterai

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang pendaftaran tanah. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam

pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

13. Pelimpahan tanah negara/ tanah garapan
 - a. Fotocopy kartu tanda penduduk elektronik (KTP el)
 - b. Bukti penguasaan tanah
 - c. Fotocopy Pajak Bumi Bangunan (PBB) tahun terakhir
 - d. Surat permohonan dan
 - e. Surat pernyataan bermaterai

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

14. Keterangan tidak mampu
 - a. Surat pengantar RT/RW
 - b. Fotocopy kartu tanda penduduk elektronik
 - c. Fotocopy kartu keluarga (kk)
 - d. Kartu identitas warga miskin/formulir verifikasi warga miskin

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat keterangan yang didasari oleh hukum Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Kemiskinan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

15. Persetujuan pendirian lembaga pendidikan
 - a. Surat pengantar RT/RW
 - b. Proposal pendirian lembaga pendidikan
 - c. Fotocopy akta pendirian yayasan dibuat dihadapan notaris dan disahkan Kemenkumham

- d. Fotocopy Kartu tanda penduduk elektronik ketua yayasan
- Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:
- a. Pendaftaran
 - b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
 - c. Pemeriksaan berkas dokumen
 - d. Peninjauan lapangan penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan formulir persetujuan pendirian lembaga pendidikan yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Semarang. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

16. Surat keterangan catatan kepolisian

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Keluarga
- c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- d. Fotocopy akte kelahiran dan
- e. Foto ukuran 4x6 berwarna merah

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

17. Rekomendasi Keramaian

- a. Surat pengantar RT/RW dan
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan surat pengantar yang didasari oleh hukum Petunjuk Lapangan Nomor Polisi:

Juklap./02/XII/1995 tentang Perijinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

18. Persetujuan mendirikan bangunan

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tand Penduduk Elektronik
- c. Fotocopy Keterangan Rencana Kota (KRK) dengan menunjukan aslinya
- d. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
- e. Fotocopy bukti lunas PBB

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk pelayanan formulir ijin mendirikan bangunan yang didasari oleh Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 tentang bangunan gedung. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

19. Persetujuan bantuan pembangunan sarana prasarana umum

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Surat permohonan dan proposal
- c. Fotocopy akta pendirian badan hukum yan di sahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM
- d. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokuemn
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen dan
- f. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk persetujuan proposal yang didasari oleh hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Waktu

penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

20. Persetujuan pembangunan sarana sosial

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Surat permohonan dan proposal
- c. Fotocopy akta pendirian badan hukum yang di sahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM
- d. Fotocopy kartu tanda penduduk elektronik

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan)
- e. Penerbitan dokumen
- f. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk persetujuan proposal yang didasari oleh hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

21. Persetujuan izin HO

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
- d. Fotocopy bukti pelunasan PBB tahun berjalan
- e. Fotocopy kata pendirian Badan Hukum yang disahkan oleh pejabat berwenang
- f. Fotocopy surat perjanjian sewa

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk layanan berita acara persetujuan warga yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kodya Dati II Semarang tentang Retribusi Ijin Gangguan. Waktu penyelesaian

yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

22. Persetujuan penyambungan jalan masuk

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
- c. Denah lokasi
- d. Fotocopy kartu tanda penduduk elektronik

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk layanan formulir persetujuan penyambungan jalan masuk yang didasari hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyambungan Jalan Masuk. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

23. Permohonan pembuatan ijin usaha mikro dan kecil (UMK)

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Fotocopy kartu keluarga
- c. Fotocopy kartu tanda penduduk elektronik
- d. Foto 3x4 sebanyak 2 lembar

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan

Pelayanan ini termasuk dalam produk layanan surat pengantar yang didasari oleh hukum Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 15 menit dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

24. Persetujuan pendirian/penempatan menara telekomunikasi

- a. Persetujuan/ijin warga dalam radius disetujui/ diketahui ketua RT dan Ketua RW
- b. Gambar radius rebahan menara di setujui/diketahui Ketua RT dan Ketua RW
- c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) warga radius

- d. Surat permohonan
- e. Bentuk/gambar menara
- f. Fotocopy/bukti kepemilikan tanah.

Sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon
- c. Pemeriksaan berkas dokumen
- d. Peninjauan lapangan
- e. Penerbitan dokumen
- f. Penyerahan dokumen

Pelayanan ini termasuk dalam produk layanan surat persetujuan lingkungan/berita acara yang didasari oleh hukum Keputusan Menteri Nomor 93 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Bandara Udara A.Yani Semarang, Jawa Tengah dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 8 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Penataan Menara Telekomunikasi Bersama di Kota Semarang. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan ini yaitu 3 jam dan tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanannya.

Pelayanan langsung kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Kelurahan Jerakah sesuai dengan Perwalkot, sebagian besar adalah pelayanan administratif dalam bentuk surat menyurat seperti surat permohonan, surat keterangan, surat persetujuan, surat pengantar dan surat rekomendasi dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan pelayanannya harus dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan maka akan menghambat proses pelayanan yang mana akan tidak dilayani langsung oleh aparat.

Penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat juga memiliki kode etik yang mana berdasarkan Perwal No.50 Tahun 2016, yaitu sebagai berikut :

- e. Bersikap mandiri, tegas, dan trampil dalam memberikan pelayanan administrasi
- f. Mengkoordinasikan secara kooperatif pelaksanaan tugas dan fungsinya di Lingkungan Kelurahan
- g. Melaksanakan tugas secara adil, profesional, jujur, disiplin, proporsional, dan tidak diskriminatif untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan
- h. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang transparan, cepat, tepat, akurat dan akuntabel.
- i. Menjaga kerahasiaan dokumen dan memegang teguh rahasia jabatan
- j. Menjaga citra dan mendukung visi dan misi organisasi kelurahan dan

- k. Menolak/tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan kebijakan maupun pertimbangan profesionalnya dalam pelaksanaan tugas.

Tidak hanya penyedia layanan saja yang memiliki kode etik, akan tetapi penerima layanan dalam melaksanakan pelayanan juga memiliki tata tertib sebagaimana yang telah diatur pada Perwal No.50 Tahun 2016 Pasal 4 adalah:

- a. Berpakaian rapi dan sopan
- b. Dilarang merokok di ruang pelayanan dan ruang tunggu
- c. Berbicara dengan santun, ramah, dan bersahabat, dan
- d. Menjaga kebersihan dan ketertiban

BAB IV

PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JERAKAH

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah, sebagian besar merupakan pelayanan administratif yang berisikan surat menyurat. Pelayanan administratif yang tersedia di Kelurahan Jerakah sebanyak 24 jenis pelayanan. Setiap pelayanan memiliki persyaratan yang berbeda-beda dan jangka waktu dalam penyelesaiannya pun berbeda. Kelurahan sebagai pihak penyelenggara layanan publik diharuskan untuk dapat memberikan layanan sesuai dengan aturan yang telah dibuat. Dasar aturan yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan publik yaitu Peraturan Walikota No.50 Tahun 2016.

A. Tata Aturan Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan pelayanan terdapat tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan oleh penerima layanan. Jenis-jenis pelayanan yang telah dijabarkan pada bab III memiliki prosedur dan proses pelayanan yang hampir sama berdasarkan Perwal No.50 Tahun 2016, yaitu sebagai berikut :

1. Pemohon mendaftar pada loket pendaftaran dan menyerahkan berkas pendaftaran.

Penerima layanan sebelum melakukan pelayanan diharuskan untuk mendaftarkan dirinya terlebih dahulu pada loket pendaftaran untuk dapat dilayani. Dalam proses ini, biasanya penyedia layanan menanyakan terkait keperluan apa yang akan dilaksanakan dan menanyakan berkas-berkas yang telah dibawa lengkap atau tidak.

Setelah dilakukannya pendaftaran, pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi tersebut. Berkas tersebut merupakan salah satu syarat untuk dapat mendapatkan pelayanan di instansi terkait.

Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arif selaku pengguna layanan di Kelurahan Jerakah.

“sebelum dilayani itu ya kita daftar dulu ke petugas kelurahan, terus nanti ditanyain keperluannya apa dan berkas-berkas yang dibawa sudah lengkap atau belum. Kalau sudah lengkap kaya saya tadi ya langsung dikasihkan saja berkas-berkasnya ke petugas biar segera diselesaikan”.

(Wawancara, 30 Juni 2022)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Wanti,

“daftar dulu ke petugas kelurahan la itu nanti bilang keperluannya mau apa, kalo saya tadi kan mau ngurus sktm ya saya dari rumah sudah bawa

berkas lengkapnya jadi langsung di serahkan ke petugas dan di proses sama petugas kelurahan” (wawancara, Wanti 30 Juni 2022)

Pernyataan serupa diperkuat oleh Bapak budi

“begitu dateng langsung bilang ke petugas kelurahan keperluannya apa, nanti langsung dilayani sama petugas terus ditanyain berkas-berkasnya sudah lengkap apa belum kalo udah lengkap nanti langsung diserahkan ke petugas biar segera dipercepat prosesnya”. (wawancara, 30 Juni 2022)

Ketiga pernyataan tersebut dari para penerima layanan di Kelurahan Jerakah bahwasanya jika akan melaksanakan pelayanan datang terlebih dahulu ke loket pendaftaran dan menyerahkan berkas-berkas yang ada dan sebagaimana hal yang sama disampaikan juga oleh Aparat Kelurahan.

Hal ini disampaikan oleh Staff administrasi Kelurahan Jerakah :

“jika ada masyarakat yang mau mengurus surat ya harus daftar dulu ke loket pendaftaran, keperluannya apa dan nanti kita tanya berkas-berkas yang dibawa sudah lengkap atau belum. Kalau belum lengkap ya kita tidak melayani, kita suruh dia buat melengkapi berkas-berkas baru kita mau memproses layanan”

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh pengguna layanan dan penyedia layanan Kelurahan Jerakah bahwasanya terdapat kesamaan tidak ada perbedaan. Pengguna dan penyedia layanan wajib menjalankan dan menaati prosedur sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.

2. Petugas melakukan penelitian berkas persyaratan dan melakukan verifikasi, validasi berkas.

Setelah menyerahkan berkas kepada petugas, petugas akan melakukan cek kembali apakah persyaratan yang telah dibawa sudah sesuai dengan persyaratannya atau belum. Jika persyaratan belum sesuai maka petugas tidak bisa langsung memproses pelayanan tersebut dan pemohon diharuskan untuk dapat melengkapi persyaratannya supaya segera di proses pelayanannya. Pada tahap ini petugas pelayanan juga melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan berkas yang telah dipenuhi oleh pemohon.

Hal ini disampaikan langsung oleh staff administrasi Kelurahan Jerakah

“sesudah mengumpulkan berkas-berkas yang lengkap nanti kita cek dulu apakah berkasnya sudah benar-benar lengkap atau belum, setelah itu kita

verifikasi dengan data yang kita punya juga di komputer sesuai atau tidak setelah dilakukan cek dan verifikasi lalu kita validasi berkas tersebut ke masyarakat” (Wawancara, 30 Juni 2022)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Kasi Pembangunan Kelurahan

“berkas-berkas yang masyarakat kasih ke kita itu biasanya tidak langsung kita terima saja tapi kita cek kembali apakah sudah benar-benar lengkap atau belum. Setelah itu diverifikasi antara berkas yang telah dibawa oleh masyarakat dan data yang dipunya sama kelurahan, jika verifikasi sudah selesai baru dilakukan validasi pada masyarakat apakah data dan berkasnya ini sesuai dengan keadaan sebenarnya”. (Wawancara 30 Juni 2022)

Dari kedua pernyataan tersebut diperkuat oleh Kasi Sosial

“kalo masyarakat udah ngasih berkas ke kita, kita langsung cek kembali lengkap apa engga berkas yang dibawa. Kalo ga lengkap kita kembalikan lagi ke masyarakat, kalo sudah lengkap ya kita ke proses selanjutnya itu verifikasi data yang sudah dibawa masyarakat dan data yang kita punya di komputer jika sudah cocok terus langsung memvalidasi berkas tersebut”.

Dari ketiga pernyataan yang telah disampaikan oleh aparat kelurahan bahwasanya mereka setelah mendapatkan berkas dari masyarakat mereka tidak sekedar menerima langsung akan tetapi mereka melakukan koreksi kembali berkas-berkas yang ada sudah lengkap atau belum, setelah dilakukan koreksi kembali mereka melakukan verifikasi antara berkas yang dibawa oleh masyarakat dengan data dan berkas yang dimiliki pihak kelurahan. Jika antara data dan berkas yang dimiliki oleh masyarakat dan aparat sudah benar dan sesuai maka pada proses selanjutnya yaitu dilakukannya validasi.

3. Pelaksanaan verifikasi lapangan

Verifikasi lapangan ini dilakukan apabila diperlukan saja, tidak semua pelayanan dilakukannya verifikasi lapangan. Pada tahap ini biasanya dalam pengurusan surat keterangan domisili, keterangan ahli waris, keterangan tidak sengketa, penguasaan atas tanah negara, pelimpahan tanah negara/tanah garapan, keterangan tidak mampu, persetujuan pendirian lembaga pendidikan, persetujuan mendirikan pembangunan, persetujuan bantuan pembangunan sarana prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial, persetujuan izin HO, persetujuan penyambungan jalan masuk, persetujuan pendirian/penempatan menara telekomunikasi.

Hal ini disampaikan oleh staff administrasi Kelurahan Jerakah :

“kalo tahap verifikasi lapangan ini ga semua pelayanan harus dilakukan verifikasi lapangan. Jadi hanya beberapa saja semisal kaya pengurusan surat tanah, surat keterangan domisili dan pendirian pembangunan. Pelayanan kaya gitu emang harus ada verifikasi lapangan, nanti dari kelurahan melakukan pengecekan langsung di lokasi tersebut untuk dapat melanjutkan proses pelayanan selanjutnya”

Hal serupa juga disampaikan oleh Kasi Pembangunan Kelurahan Jerakah:

“memang petugas kelurahan harus ngecek langsung ke lapangan, kenapa gitu ya biar kita tau kondisi yang sebenarnya seperti apa, jadi tidak hanya sekedar membuat surat saja tetapi kita juga harus langsung turun ke lapangan untuk menjalankan prosedur dari pengurusan surat yang diperlukan sama masyarakat”.

Jadi, dalam proses verifikasi lapangan ini tidak semua pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah harus dilakukan verifikasi lapangan. Hanya beberapa pelayanan yang harus dilakukannya verifikasi lapangan. Verifikasi lapangan perlu dilakukan oleh aparat supaya mengetahui kondisi di lapangan yang sebenarnya.

4. Penerbitan dan penyerahan dokumen pelayan kepada pemohon

Setelah petugas pelayanan selesai memproses maka dilakukannya penerbitan dokumen dalam bentuk hardfile (selembar kertas) untuk dapat diberikan kepada pemohon. Setelah diterbitkan dokumen pelayanan, petugas layanan memberikan dokumen tersebut kepada pemohon dan pemohon diharapkan untuk melakukan cek ulang bahwa data yang telah ditulis oleh petugas layanan sudah sesuai atau belum.

Sebagaimana hal ini disampaikan oleh Staff Administrasi Kelurahan :

“kalo prosesnya sudah selesai ya kita segera cetak dokumen tersebut lalu meminta tanda tangan pada pak lurah atau sekretaris kelurahan setelah itu selesai baru kita minta tanda tangan dari penerima layanan juga dan diserahkan dokumen itu ke penerima layanan”

Hal serupa juga disampaikan oleh Kasi Pembangunan Kelurahan

“setelah semua proses selesai ya langsung kita cetak setelah itu diberi tanda tangan dari pihak pak lurah, sekretaris lurah sama penerima layanan yang bersangkutan. Setelah sudah dapat tanda tangan itu semua baru kita berikan dokumen tersebut ke penerima layanan”.

Dari dua pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Kasi Sosial Kelurahan

“kalo semua sudah selesai ya kita cetak dokumennya lalu diberi tanda tangan dulu dari pak lurah, pak carik sama masyarakat yang bersangkutan. Kalo tanda tangan sudah, ya dokumen itu langsung diberikan ke masyarakat “.

Dari ketiga pernyataan yang telah disampaikan oleh aparat kelurahan bahwasanya telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang mana dalam prosedur terakhir yaitu mencetak dokumen dan menyerahkan dokumen kepada pemohon. Dalam proses ini setelah dilakukannya mencetak dokumen, petugas meminta tanda tangan terlebih dahulu kepada lurah, sekretaris kelurahan dan pemohon. Setelah tanda tangan tersebut lengkap, aparat menyerahkan dokumen tersebut kepada pemohon.

Berdasarkan data yang telah diuraikan oleh penulis, yang mana data tersebut didapatkan secara langsung dari masyarakat dan aparat kelurahan Jerakah bahwasanya sudah sesuai dengan tata aturan yang seharusnya dilaksanakan. Tidak terdapat perbedaan pendapat antara masyarakat dan aparat terkait prosedur yang dilaksanakan. Jadi, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jerakah ini sesuai dengan tata aturan pelaksanaan yang telah diatur pada Perwal No.50 Tahun 2016.

Jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah terdiri dari 24 jenis, dalam proses pelayanan tersebut setiap jenis-jenis pelayanan memiliki persyaratan, prosedur dan jangka waktu penyelesaian yang berbeda-beda mulai dari 10 menit hingga ada yang sampai 3 jam dalam proses penyelesaiannya. Dalam pelaksanaan layanan, pemohon diharapkan untuk dapat melengkapi berkas-berkas persyaratan yang diperlukan karena jika pemohon melengkapi persyaratan maka akan semakin cepat di proses oleh petugas layanan. Namun jika pemohon tidak melengkapi persyaratan maka akan menghambat proses pelayanan karena petugas tidak bisa langsung melakukan proses pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah, standar pelayanannya menganut pada Perwal No.50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang tepatnya Komponen Pelayanan Administrasi Kelurahan Di Kota Semarang. Seluruh kelurahan yang ada di Semarang dalam melaksanakan pelayanannya harus dengan menggunakan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Perwalkot No.50 Tahun 2016, termasuk di Kelurahan Jerakah juga menggunakan standar pelayanan yang telah diatur dalam Perwal tersebut dan tidak boleh menyimpang dalam pelaksanaan layanan tersebut antara peraturan dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan. Karena jika terdapat ketidaksesuaian antara prosedur dan pelaksanaan maka akan memunculkan isu buruk dalam pelayanan publik di Kelurahan Jerakah dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berkualitas. Oleh maka

dari itu, aparat kelurahan dituntut untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakatnya karena mereka adalah instansi yang memiliki hubungan paling dekat dengan masyarakat.

Peraturan tersebut dibuat dengan harapan setiap masing-masing kelurahan menjalankan peraturan tersebut dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Hal ini dilakukan supaya produk layanan yang diberikan kepada masyarakat terjamin kualitasnya dan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila produk layanan yang diberikan kepada masyarakat itu berkualitas maka masyarakat akan merasa puas dan senang atas layanan yang telah diberikan oleh kelurahan. Oleh maka dari itu, kelurahan sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik harus memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah dibuat supaya tidak terjadi ketidaksesuaian antara prosedur dan pelaksanaan. Apabila kelurahan memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat maka citra kelurahan di mata masyarakat pun bagus tidak menjadi buruk dan tidak memunculkan isu buruk pada kelurahan yang mana nantinya akan mengakibatkan muncul rasa ketidakpercayaan masyarakat pada aparat atau masyarakat membicarakan hal buruk kelurahan dan pembicaraan itu sampai kepada masyarakat yang lain, yang mana nantinya akan tambah memperburuk nama baik Kelurahan.

Dalam studi ini akan melihat lebih dalam bagaimana aturan pelaksanaan layanan surat keterangan tidak sengketa. Surat keterangan tidak sengketa adalah dokumen yang menjelaskan bahwa penguasaan lahan yang dimiliki tidak sedang dalam bermasalah dengan orang lain. Tanah tersebut tidak sedang dalam proses sengketa atau menjalani kasus di pengadilan. Dalam pengurusan surat tersebut jika dilihat pada Peraturan Walikota Nomor 50 Tahun 2016 sudah tertera bahwasanya dalam layanan surat keterangan tidak sengketa tersebut syarat yang diperlukan yaitu surat pengantar RT/RW, fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el), fotocopy bukti kepemilikan tanah (dengan menunjukkan aslinya), surat pernyataan tidak sengketa (diketahui dua orang saksi/Ketua RT dan Ketua RW). Dalam sistem, mekanisme dan prosedurnya yaitu pendaftaran, penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon, pemeriksaan berkas dokumen, peninjauan lapangan dan penerbitan dokumen. Layanan ini jangka waktu dalam penyelesaiannya yaitu 3 jam dan tidak ada pungutan biaya sama sekali.

B. Implementasi Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan layanan di Kelurahan Jerakah sudah terdapat standar dalam pelayanannya yang telah diatur pada Perwal No.50 Tahun 2016, dalam peraturan tersebut sudah sangat jelas yang mana terdapat persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat pelaksanaan, bagaimana prosedur dalam pengurusan surat, jangka waktu penyelesaian dalam pelaksanaan layanan dan biaya/tarif yang dikenakan. Akan tetapi pada pelaksanaan yang terjadi di Kelurahan Jerakah masih ditemui beberapa aparat dalam melayani masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat dan menyimpang dari prosedur. Jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah

terdiri dari 24 jenis yang mana dalam 24 jenis layanan tersebut belum semuanya melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ada. Jadi masih terdapat ketidaksesuaian antara prosedur dengan pelaksanaan yang terjadi di masyarakat. Namun, dalam studi ini peneliti akan mengambil satu kasus yang mana pelayanan tersebut masih belum sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ada, yaitu dalam pengurusan surat sengketa tanah. Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan, bahwasanya terdapat masyarakat yang melakukan pengurusan surat sengketa tanah namun belum sesuai dengan peraturan dan prosedur yang seharusnya dilaksanakan. Ketidaksesuaian tersebut yaitu pada jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif yang dikenakan.

1. Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa

Dalam pengurusan surat ini masyarakat dibuat menunggu sekitar 2-3 hari lamanya yang manapada Perwal No.50 Tahun 2016 telah dijelaskan bahwasanya jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan surat sengketa tanah hanya membutuhkan waktu 3 jam saja dan tidak lebih dari itu. Dengan perilaku aparat yang mana membuat masyarakat menjadi menunggu lama dalam pengurusan surat tersebut, terketuk hati masyarakat inisiatif untuk memberikan sepeser uang kepada aparat dengan tujuan supaya surat tersebut segera diselesaikan oleh aparat. Ketika masyarakat tersebut telah memberikan uang kepada aparat, benar saja keesokan harinya aparat tersebut segera menyelesaikan tugasnya dan pada hari itu juga surat keterangan milik masyarakat itu diberikan. Sebagaimana data yang telah penulis uraikan tadi dibuktikan langsung dengan hasil wawancara yang telah penulis lakukan pada masyarakat kelurahan Jerakah yang melakukan pengurusan surat keterangan sengketa tanah, beliau mengatakan bahwa :

“ saya pernah mengurus surat keterangan sengketa tanah itu di kelurahan tapi saya dilayani itu sampai berhari-hari padahal kan saya butuh dihari itu juga, saya saking kepepetnya akhirnya saya mengeluarkan uang 50 ribu untuk membayar petugas kelurahan supaya surat saya segera diselesaikan, karena biasanya itu disini masih banyak orang-orang yang masih memberi uang ke petugas kelurahan supaya pelayanannya cepat dan segera diselesaikan nah disini itu malah jadi kebiasaan mba. Padahal ya sebenarnya ga boleh tapi ya karna butuh itu ya jadi mau ga mau kasih ke mereka uang biar urusannya jadi cepet”.

hal serupa juga disampaikan oleh masyarakat yang lain yang berinisial “M”, beliau mengatakan bahwa:

“kalo ngurus surat sengketa tanah itu memang kalo di kelurahan sini sampe berhari-hari mba, kadang ya memang kalo kita butuh sekali surat itu ya inisiatif sendiri kasih uang atau kasih sesuatu ke mereka supaya segera diselesaikan. Disini ini malah udah

jadi kebiasaan orang-orang kalo setelah pelayanan atau sebelum pelayanan itu kadang ya ngasih sesuatu ke mereka supaya dilayani cepet. Sebenarnya ngga hanya di pelayanan surat sengketa tanah saja mba, tapi di jenis pelayanan yang lain juga masih sama saja pelayanannya seperti itu kadang ya waktunya lama terus juga memang petugas tidak meminta biaya tambahan tapi kan dari perilaku aparat uang seperti itu kita sebagai masyarakat jadi inisiatif mengeluarkan uang atau memberi sesuatu kepada mereka supaya prosesnya dipercepat dan segera diselesaikan”.

Dari kedua pernyataan tersebut diperkuat juga dengan pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat lain yang berinisial “H”, beliau mengatakan bahwasanya:

“kalo ngurus surat sengketa tanah memang biasanya kelurahan itu ga sehari jadi tapi beberapa hari baru bisa jadi, nah kadang kalo lagi butuh banget surat itu ya kadang saya keluarin uang tapi kalo lagi ga kepepet banget saya ga ngeluarin uang buat bayar mereka. Tidak hanya keperluan surat itu saja , tapi yang saya tau kalo ngurus surat yang berkaitan dengan tanah itu emang kadang ga bisa sehari jadi tapi kalo urusan surat lain itu malah cepet, nah yang bikin orang-orang ngasih sesuatu ke petugas itu kan karna mereka prosenya lama nah masyarakat kan kadang-kadang pingin cepet diselesaikan”.

Dari ketiga pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat kelurahan Jerakah bahwasanya benar adanya di Kelurahan Jerakah dalam pelaksanaan layanan surat sengketa masih belum sesuai dengan prosedur yang ada yaitu terkait jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif yang dikenakan meskipun dari petugas tidak meminta akan tetapi jika aparat kelurahan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan profesional dalam bekerja seharusnya mereka tidak menerima pemberian tersebut. Selain itu juga dari waktu penyelesaiannya memang di kelurahan jerakah ini masih belum sesuai dengan peraturan, dalam peraturan bahwasanya layanan surat sengketa tanah itu butuh waktu 3 jam saja, akan tetapi pada realita yang terjadi di lapangan lebih dari 3 jam bahkan pengurusan suratnya sampai 2-3 hari lamanya. Ketidaksesuaian antara peraturan dan pelaksanaan yang terjadi di kelurahan jerakah ini membuat masyarakat menjadi inisiatif untuk memberikan uang atau sesuatu kepada aparat kelurahan supaya prosesnya dipercepat dan diselesaikan. Hal yang masyarakat lakukan itu sudah seperti menjadi kebudayaan masyarakat kelurahan jerakah, bahwasanya dalam pengurusan surat menyurat di kelurahan jerakah masih diberlakukan memberikan uang atau sesuatu kepada aparat dengan tujuan sebagai ucapan terimakasih karena telah dilayani dan dengan tujuan maksud lain supaya dikemudian hari jika terdapat masyarakat yang mengurus surat tersebut dilayani dengan baik oleh aparat kelurahan jerakah.

Dari pernyataan yang telah disampaikan oleh informan masyarakat kelurahan jerakah, maka juga butuh validasi dari pihak aparat kelurahan jerakah terkait pelaksanaan pelayanan yang terjadi di Kelurahan Jerakah. Hal ini disampaikan oleh bapak berinisial “a” beliau mengatakan bahwasanya:

“ya memang kalo ngurus surat yang berkaitan dengan tanah tidak hanya surat sengketa tanah saja itu memang ngurus suratnya gabisa sehari saja. Kalo sehari saja itu hoax, gamungkin mba soalnya kan juga butuh tanda tangan dari pak lurah dan dari pak RT/RW nah untuk minta tanda tangan tersebut kan gabisa sehari to, kan kita gatau pak lurah hari itu ada dikantor juga atau tidak dan pak RT/RW ada dirumah atau tidak. Jadi ya itu hoax kalo ngurus surat yang berkaitan tanah cuma sehari aja”

Hal serupa juga disampaikan oleh aparat lain yang berinisial “M” beliau mengatakan bahwa :

“kalo ngurus surat sengketa itu ya memang gabisa sehari jadi, kadang ya bisa sampai 2-3 hari itu mba, jadi kalo sehari aja itu ga mungkin. Tapi kalo buat urusan surat lain ya itu bisa aja selesai lebih cepat. Jadi kalo ngurus surat yang berkaitan dengan tanah itu gabisa sehari jadi pasti butuh waktu 2-3 hari mba, paling pol itu 3 hari lah pasti sudah jadi suratnya”.

Dua pernyataan tersebut diperkuat oleh aparat lain yang berinisial “A” mereka mengatakan bahwasanya :

“surat menyurat yang berkaitan dengan tanah itu memang gak bisa selesai dalam sehari karna kan butuh tanda tangan dari pak lurah, ketua RT/RW nah minta tanda tangan tersebut kan belum tentu mereka bisa memberikan tanda tangan dihari itu juga nah itu yang bikin agak lama kalo penyelesaian surat sengketa tanah dan pengurusan surat lainnya yang berkaitan dengan tanah, jadi hoax kalo ada pengurusan surat tanah yang cuma selesai dalam waktu sehari saja”.

Dari ketiga pernyataan yang telah disampaikan oleh aparat kelurahan jerakah bahwasanya memang dalam pelaksanaan layanan surat sengketa tanah ataupun surat yang berkaitan dengan tanah tidak bisa dalam hari itu juga prosesnya langsung selesai, akan tetapi dibutuhkan waktu 2-3 hari dalam penyelesaiannya. Karena menurut mereka jika diselesaikan dalam waktu sehari saja merupakan hoax, karena membutuhkan tanda tangan dari pak lurah dan ketua RT/RW tidak bisa dalam hari itu juga. Hal itu menurut mereka yang membuat proses pelayanannya menjadi lama. Dengan begitu, hal tersebut yang menyebabkan adanya ketidaksesuaian antara peraturan dan pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jerakah, yang mana seharusnya dalam pengurusan surat sengketa tanah hanya membutuhkan waktu 3 jam akan tetapi pada realita pelaksanaannya lebih dari 3 jam bahkan 2-3 hari dalam proses penyelesaiannya. Jika dikaitkan dengan pada prinsip

good governance maka pelaksanaan pelayanan publik yang ada di kelurahan jerakah masih belum sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yaitu pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Karena mereka masih belum transparan terkait peraturan dan tanggungjawab yang dimiliki oleh aparat masih kurang dalam pelaksanaan pelayanan. Karena mereka masih berani untuk melakukan tindakan yang merugikan bagi pihak instansi maupun masyarakat. Dengan tindakan tersebut tidak sama sekali menerapkan adanya good governance di Kelurahan.

Tidak hanya dalam jangka waktu penyelesaian saja akan tetapi terkait biaya/tarif yang dikenakan pada saat pelayanan berjalan. Hal ini disampaikan langsung oleh masyarakat yang melaksanakan pelayanan di Kelurahan Jerakah, mereka mengatakan bahwasanya :

“waktu saya mengurus surat sengketa itu saya ngerasa kok lama banget prosesnya,akhirnya saya ngeluarin uang buat bayar petugas kelurahan biar cepet selesai. Saya ngamplopi itu isi uang 50 ribu dan sama petugas kelurahan diterima. ya kaya gitu itu disini masih banyak orang yang ngelakuin malah jadi kebiasaan orang-orang”.

Hal serupa juga disampaikan oleh aparat yang berinisial “b” beliau mengatakan bahwa: “kalo mengurus surat yang berkaitan dengan tanah memang prosesnya itu pasti ga bisa sehari, paling itu 2-3 hari nah 3 hari itu paling lama biasanya. Kalo lama gitu kadang ya kalo lagi butuh surat itu ya saya kasih sesuatu ke petugas biar dipercepat suratnya soalnya biar cepet. Tapi kalo saya lagi ga butuh banget ya saya biarin saja sampai bener-bener 3 hari itu selesai”.

Dari kedua pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang berinisial “N” beliau mengatakan bahwa :

“ya memang kalo surat sengketa itu prosesnya ga sehari pasti sampai 3 hari, ya saya juga gatau kenapa kok mengurus surat itu sampai berhari-hari kalo saya gamau nunggu terlalu lama si kadang saya kasih uang ke mereka biar segera diselesaikan karna saya gamau nunggu terlalu lama”.

Dari ketiga pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut bahwasanya masyarakat di lingkungan kelurahan jerakah masih melakukan tindakan yang seharusnya sudah tidak boleh dilakukan oleh para penerima layanan. Karena pelayanan publik yang ada di Kelurahan ini gratis tidak di pungut biaya sama sekali. Rata-rata alasan mereka mengapa masih memberikan uang kepada aparat setelah dilakukannya pelayanan ataupun sebelum pelayanan karena dari perbuatan aparat sendiri yang memperlama proses pelayanan yang mana masyarakat dibuat menunggu yang mengakibatkan masyarakat terketuk hatinya inisiatif memberikan sesuatu dalam bentuk barang maupun uang kepada aparat supaya proses pelayanannya dipermudah dan dipercepat. Terkait tindakan ini disebut dengan tindakan gratifikasi, yang mana seharusnya masyarakat itu

tidak boleh memberikan sesuatu dalam bentuk barang, uang atau apapun itu kepada aparat dengan maksud tujuan tertentu. Hal ini juga penulis lakukan wawancara mendalam kepada aparat kelurahan jerakah yang berinisial “S”, mereka mengatakan bahwasanya:

“kita ini kan ga meminta ke masyarakat soal biaya tapi kadang-kadang masyarakat sendiri yang tiba-tiba ngasih ke kita biasanya itu di meja saaya sudah ada rokok terus kadang juga mereka ngasih makanan buat orang kelurahan di makan bareng-bareng. Ya kita nerima ya sebagai bentuk penghargaan aja karena mereka udah memberi ke kita. Kita juga gatau kalo mereka ngasih dan kita ga pernah minta ke mereka”.

Hal senada juga disampaikan oleh informan lain yang berinisial “W”, beliau menyampaikan bahwa :

“Ketika ada masyarakat yang inisiatif memberikan uang atau dalam bentuk apapun sebagai ucapan rasa terimakasih kita menyikapinya diluar aturan yang ada disarankan ya jangan uang kalo uang itu artinya lain kita kadang lebih seringnya ngebercandain contoh itu di warga graha padma ada yang punya usaha dan minta dibuatkan surat keterangan biar bisa mengembangkan usahanya disini itu biasanya diguyoni sama temen-temen kelurahan semisal usaha kaos ntar kelurahan dikasih kaos terus pernah juga itu diruangannya pak lurah perlu direnovasi ya nanti dibantu sama warga itu untuk renovasi. Tapi gitu ya tergantung orangnya si mba kita juga liat-liat dulu kalo semisal orangnya kritis kita lebih baik engga ya hati-hati lah kalo masalah minta uang kita engga”.

Pernyataan dari kedua informan tersebut akan lebih diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh informan berinisial “N”, beliau menyampaikan bahwa :

“ jujur aja saya kalo seperti rokok kadang-kadang orang itu keluar terus pas saya masuk dimeja saya udah ada rokok loh saya gatau ini dari siapa karna jujur aja pembawaan saya inspirasi saya muncul itu pas lagi ngerokok, jadi masyarakat yang inisiatif memberi rokok pada saya. Kadang-kadang kita gamau dikasih to berupa uang aja kita ngomong kok kae wong meh ngei duit pie, ojo rak wani gitu. Kalo barang kadang- kadang itu dibawain semisal ada yang habis mengurus waris tanah saking senenge sampe ngasih jajanan sak tampan. Terus saya bilang ke mereka “Ngopo ngei ngene? Wes rapopo aku maturnuwun wes dibantu”, ya jadi seperti itu”.

Dari pernyataan yang telah disampaikan oleh informan tersebut menurut penulis mereka belum tersadarkan bahwa apa yang telah dilakukannya itu juga merupakan tindakan yang salah. Mereka masih membenarkan adanya hal itu, bahwasanya ketika masyarakat memberi sesuatu berupa uang, barang atau balas jasa itu memang bukan sesuatu yang diminta oleh aparat akan tetapi aparat kelurahan jerakah menerima pemberian tersebut. Kata “menerima pemberian” menurut mereka itu bukan suatu

tindakan pungli yang mana termasuk juga dalam kategori KKN. Hal ini tidak boleh dilakukan oleh penyedia layanan.

Akan tetapi, penulis mendapati data dari informan lain yang mana beliau ini memiliki pendapat yang berbeda dengan informan sebelumnya, bapak arin menyampaikan bahwa :
 “Dari sini ga minta uang untuk bayar karna ya pelayanan disini gratis, kalo dari aparat yang minta ya kesalahannya karyawan. Jika masyarakat inisiatif memberikan uang ke aparat sebagai rasa bentuk terimakasih ya ditolak apapun itu bentuknya saya takutnya itu ntar kebelakangnya gimana. Kalau memang ada kejadian seperti itu ya orangnya dipanggil dan ditanyain kesalahannya dimana anak buahnya atau kesalahan dari masyarakat atau bisa saja dari masyarakat yang mengada ada cerita. Intinya kita tidak menerima apa-apa dalam bentuk apapun itu”.

Hal serupa juga disampaikan oleh aparat lain berinisial “a”, beliau menyampaikan bahwa :

“Pungli itu sudah tidak boleh sama pemerintah , pegawai sudah tau akan perintah dan peraturan itu dan pegawai tidak berani melakukan hal itu. Masyarakat kan banyak ragamnya terkadang ada yang setelah dilayani saking senengnya dia mau membawakan sesuatu untuk aparat tapi kan tidak boleh jadi kita ya sebisa mungkin menjaga itu karena pelayanan di kelurahan ini gratis dan kita menolak pemberian dari masyarakat. Kita juga sudah kasih tau rt, rw buat menyampaikan ke masyarakat yang lain dikasih tau bahwa pelayanan di kelurahan itu gratis jadi masyarakat ya terkadang ada yang sudah tau dan terkadang ada yang belum tau, kalau ada yang belum tau ya kelurahan ngasih tau kalo pelayanan di kelurahan gratis. dan kalau mengurus apa2 itu harus dikantor tidak boleh diluar kantor supaya tidak terjadi pungli”.

Menurut penulis, bahwa apa yang disampaikan oleh aparat yang mana sudah tidak melakukan tindakan pungli itu hanya menutupi aib kelurahan saja karena pada kenyataannya penulis telah melakukan observasi di Kelurahan tersebut bahwa pada saat masyarakat telah selesai melakukan pelayanan membuat surat keterangan , penulis melihat masyarakat tersebut memberikan uang kepada aparat yang mana uang tersebut diterima dan disimpannya. Tidak hanya itu saja, berdasarkan data yang penulis dapatkan di lapangan dengan melalui mendengarkan cerita-cerita dari aparat disana bahwasanya terkadang masyarakat setelah dibantu oleh aparat untuk mengurus suatu administratif baik itu surat keterangan atau mengurus surat tanah terkadang masyarakat menawarkan sesuatu kepada aparat, yang penulis ketahui ada masyarakat yang memberikan bantuan layanan jasa membersihkan ac di ruangan pak lurah, merenovasi ruangan pak lurah dan ada yang memberikan makan siang untuk seluruh aparat di Kelurahan Jerakah.

Jadi, menurut penulis di Kelurahan Jerakah ini masih terjadi ketidaksesuaian antara prosedur dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan. Mereka masih membenarkan atas hal yang dilakukannya, hal itu bisa terjadi karena nilai-nilai moral yang dianut oleh masyarakat sendiri karena masyarakat sudah terbiasa dengan pola-pola perilaku korupsi maka akan semakin sulit untuk menemukan kekuatan yang dapat menumpas korupsi. Dengan keadaan seperti ini kepercayaan diri yang dimiliki oleh sekelompok orang jujur maka perlahan akan luntur. Memang pada kenyataannya dalam pelaksanaan layanan publik ada beberapa yang belum sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu pentingnya aparat untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat terkait standar pelayanan yang dilaksanakan di kelurahan dan pentingnya masyarakat untuk mengetahui prosedur layanan yang ada di kelurahan supaya masyarakat tidak mudah dikelabui oleh aparat. Karena jika masyarakat mengetahui prosedur layanan yang seharusnya dilaksanakan, ketika masyarakat mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan prosedur maka masyarakat bisa menyangkal perbuatan yang telah dilakukan oleh aparat. Pelaksanaan pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah ini masih belum mencerminkan good governance, yang mana dalam pelaksanaan good governance ini dapat memperbaiki masalah dari tata kelola pemerintah yang buruk menjadi baik akan tetapi.

2. Implementasi pelaksanaan yang menyimpang

Pelaksanaan pelayanan surat keterangan tidak sengketa yang ada di Kelurahan Jerakah masih belum sesuai dengan Perwal No.50 Tahun 2016, ketidaksesuaian tersebut pada jangka waktu penyelesaian dan biaya yang dikenakan. Jangka waktu penyelesaian yang seharusnya 3 jam dalam realita di lapangan menghabiskan waktu 2-3 hari. Hal seperti itu yang membuat produk pelayanan yang dihasilkan oleh pihak kelurahan tidak maksimal dan tidak berkualitas. Dengan seperti itu maka masyarakat tidak mendapatkan hak yang harus dimilikinya serta merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan. Tidak hanya itu saja, akan tetapi terdapat ketidaksesuaian dengan biaya yang dikenakan pada saat pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, seharusnya pengguna layanan tidak membayar atau mengeluarkan uang untuk dapat membayar penyedia layanan karena pelayanan yang ada di Kelurahan Jerakah ini gratis tidak dipungut biaya sama sekali. Hal ini sudah diatur juga dalam Perwal No.50 Tahun 2016 bahwasanya dalam peraturan tersebut sudah tertera tidak dikenakan biaya/tarif.

Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jerakah masih terdapat aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat menyimpang dari aturan. Dengan tindakan seperti itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini masih menyimpang dan belum sesuai dengan peraturan. Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan Jerakah ini dimata masyarakat masih dibilang benar oleh maka dari itu masih belum ada masyarakat yang memberitahu kepada pihak kelurahan bahwasanya tindakan yang dilakukan itu menyimpang dari aturan pelaksanaan pelayanan surat keterangan tidak sengketa. Penyimpangan ini masih akan terus berlanjut jika tidak ada pihak-pihak yang menegur kelurahan terkait tindakan yang dilakukan.

BAB V

DAMPAK TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JERAKAH

Pada bab ini penulis akan menguraikan dampak tata kelola pelayanan publik khususnya pelayanan surat keterangan tidak sengketa yang sudah penulis uraikan di bab sebelumnya. Tata kelola yang dilakukan akan penulis kaji terkait layanan surat keterangan tidak sengketa akan penulis kaji dengan menggunakan teori good governance spesifik pada prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum.

A. Kajian implementasi tata kelola pelayanan surat keterangan tidak sengketa

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Jerakah khususnya pada layanan surat keterangan sengketa dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah dibuat. Sebagaimana peraturan yang telah dibuat oleh Peraturan Walikota No.50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan tersebut meliputi :

1) Transparansi pelayanan surat keterangan tidak sengketa

Seperti yang sudah dibahas pada bab sebelumnya yaitu bab II, bahwa transparansi merupakan faktor utama dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik dan menghasilkan pelayanan publik menjadi prima. Konsep Transparansi yang dikemukakan oleh UNDP yang dikutip oleh sasmita (2011) dalam buku manajemen pelayanan publik menjelaskan bahwa

transparansi merupakan setiap informasi. Setiap warga negara memiliki hak mengetahui segala bentuk informasi yang menjadi konsumsi publik. Informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan kontrol. Transparansi dalam pemerintahan, merupakan konsep yang sangat penting jika terdapat keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. (Hayat, 2019).

Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Agus Dwiyanto, 2014). *Governance* dapat dinilai baik atau buruk salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi dalam pemerintahan. Jika semua aspek proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti persyaratan, biaya dan waktu, cara pelayanan disampaikan, serta hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan tersedia untuk umum, maka penyelenggaraan pelayanan adalah untuk kepentingan umum mencapai tingkat transparansi tertentu. Di sisi lain, penyelenggaraan pelayanan publik setelah selesainya proses pemberian pelayanan tidak sesuai dengan aturan transparansi (Agus Dwiyanto, 2014).

Jika dilihat dari sisi transparansi, pelaksanaan layanan di kelurahan jerakah khususnya pada layanan surat sengketa masih belum sepenuhnya transparansi. Hal ini terjadi karena masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui terkait Perwal No.50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan di Kelurahan. Ketidaktahuan tersebut menyebabkan masyarakat menjadi tidak mendapatkan layanan yang seharusnya mereka dapatkan selayaknya. Masyarakat selama ini hanya menikmati layanan yang telah diberikan tanpa mengetahui standar pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. Dari pihak kelurahan masih belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait peraturan tersebut karena terdapat masyarakat yang banyak belum mengetahui adanya standar pelayanan tersebut. Dengan demikian, ketidaktahuan masyarakat terkait standar pelayanan memunculkan rasa ketidakpercayaan dan menimbulkan isu buruk dari masyarakat kepada aparat. Isu buruk tersebut yang mana masyarakat mengira bahwa aparat dalam pelaksanaan layanan memperlambat proses dan membuat rumit masyarakat dan isu buruk yang diciptakan oleh masyarakat akan tersampaikan kepada masyarakat yang lain hanya melalui dari mulut ke mulut dan dari cerita ke cerita.

Tidak hanya itu saja, masyarakat yang masih minim edukasi terkait peraturan standar pelayanan, mengakibatkan masih adanya masyarakat yang memberi uang atau barang sesaat sebelum atau sesudah pelaksanaan layanan yang diberikan dari Kelurahan. Hal tersebut menurut masyarakat disana bahwasanya dalam memberikan sesuatu kepada aparat sudah menjadi kebiasaan mereka sebagai bentuk rasa terimakasih. Pemberian dari masyarakat tersebut juga diterima baik oleh aparat. Tindakan tersebut merupakan tindakan yang salah yang mana belum mencerminkan adanya transparansi. Hal tersebut masih terjadi karena masih minim pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh aparat dan masyarakat kelurahan jerakah dalam memahami terkait standar pelayanan yang seharusnya dilaksanakan dan tindakan-tindakan yang tidak boleh dilaksanakan oleh Kelurahan sebagai penyedia layanan.

2) Akuntabilitas surat keterangan tidak sengketa

Akuntabilitas merupakan suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah. landasan penyelenggaraan pemerintah, karena aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakannya pada masyarakat dan instansi (Hayat, 2019). Konsep akuntabilitas yang dikemukakan oleh UNDP yaitu setiap keputusan dan kebijakan publik harus dipertanggungjawabkan secara penuh kepada masyarakat atau tindakan lembaga atau instansi kepada atasannya. Dengan akuntabilitas, aparat menyajikan informasi dan lengkap untuk menilai kinerjanya baik yang dilakukan oleh masyarakat, organisasi/instansi kerja, kelompok pengguna layanan, maupun profesinya. Tujuannya untuk menjelaskan bagaimana pertanggungjawaban yang dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas dan bagaimana realita pelaksanaannya dan apa dampak dari pelaksanaannya.

Terdapat salah satu prinsip utama yang sangat penting untuk dapat mewujudkan governance yaitu akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang mana digunakan untuk menjelaskan dan memperlihatkan pencapaian misi organisasi. secara eksistensi, sebuah birokrasi pemerintah dirancang untuk memenuhi kepentingan publik dan dengan begitu masalah pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pemerintah kepada publik menjadi fokus dari akuntabilitas publik. Dari penjelasan diatas mengenai akuntabilitas kita akan melihat bagaimana pelaksanaan akuntabilitas di Kelurahan Jerakah. Untuk dapat mengetahui pelaksanaan akuntabilitas, penulis melihat dengan menggunakan beberapa indikator yang dimiliki oleh Prof.Dr.Hj.Sedarmayanti.

Jika dilihat dari sisi akuntabilitasi dengan indikator kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar pelayanan bahwasanya dalam pelaksanaan tersebut masih belum sesuai dikarenakan terdapat hambatan yang mana hambatan tersebut datangnya dari masyarakat. Terkadang masyarakat pada saat akan melakukan pelayanan di Kelurahan tidak membawa berkas-berkas yang lengkap yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga menyebabkan aparat tidak bisa segera melakukan proses penyelesaian secara langsung. Hal

itu yang menyebabkan masih terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi. Tidak hanya itu saja, terkadang juga permasalahan koneksi internet, apabila koneksi internet sedang tidak bagus dan mengalami gangguan teknis maka juga dapat mempengaruhi proses penyelesaian administrasi dan dapat menghambat pekerjaan. Akan tetapi, selebihnya jika masyarakat membawa berkas-berkas yang lengkap maka akan segera diproses dan selesai sebelum dalam waktu yang telah ditentukan. Mengapa penulis bisa mengatakan seperti ini karena penulis telah melakukan observasi di Kelurahan Jerakah bahwasanya pelayanan akan diproses dengan cepat apabila masyarakat telah melengkapi berkas-berkas sesuai dengan kebutuhan yang akan masyarakat lakukan dan menurut penulis prosedur yang telah dilakukan oleh aparat kelurahan sudah sesuai juga dengan pelaksanaan yang telah mereka laksanakan.

Dalam indikator ini bahwasanya ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanannya sudah tepat waktu dan tidak dibuat lama. Masyarakat yang mengatakan tidak dibuat lama itu mereka mengurus surat keterangan yang lain bukan mengurus surat tanah. Karena, memang selain pengurusan surat tanah itu pelayanannya cepat dan tepat waktu. Sedangkan ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa ketepatan waktunya masih kurang, seperti yang dirasakan oleh beberapa masyarakat yang mengurus surat tanah. Jika dilihat dari komponen pelayanan administrasi kelurahan di kota Semarang yaitu pada peraturan walikota Semarang nomor 50 tahun 2016, bahwasanya dalam pengurusan surat tanah itu seharusnya tidak sampai berhari-hari karena dalam peraturan tersebut sudah tertera jangka waktu pelayanannya hanya membutuhkan waktu 3 jam saja dan itu tidak dipungut biaya sama sekali. Jadi, menurut penulis untuk pelayanan yang berkaitan dengan surat tanah masih belum sesuai dengan standar pelayanan.

Ketidaksesuaian antara prosedur dengan pelaksanaan memunculkan permasalahan yang ada di tengah layanan publik yaitu semakin bertambahnya kasus KKN. Hal ini terjadi karena aparat dan masyarakatnya yang belum paham dan sadar atas tindakan yang mereka lakukan bahwasanya tindakan yang dilakukan termasuk dalam tindakan KKN. Mereka masih membenarkan atas hal yang dilakukannya, hal itu bisa terjadi karena nilai-

nilai moral yang dianut oleh masyarakat sendiri karena masyarakat sudah terbiasa dengan pola-pola perilaku korupsi maka akan semakin sulit untuk menemukan kekuatan yang dapat menumpas korupsi. Dengan keadaan seperti ini kepercayaan diri yang dimiliki oleh sekelompok orang jujur maka perlahan akan luntur sehingga keberanian untuk mengatakan bahwa korupsi adalah perbuatan tidak baik bisa lenyap. Memang pada kenyataannya dalam sistem sosial tidak ada satu pun yang benar-benar steril dari KKN, karena akan ada individu-individu yang lebih senang memilih jalan pintas untuk kepentingan diri sendiri meskipun mereka mengetahui bahwa tindakan yang dilakukan merupakan tindakan yang tidak benar. Oleh karena itu untuk dapat mengurangi kasus-kasus KKN yang terjadi, diperlukan kewaspadaan terhadap bahaya KKN serta menumbuhkan sikap tanpa kompromi terhadap bibit-bibit KKN. Hal ini penting dilakukan karena setiap bentuk KKN itu berpotensi menjangkitkan efek metastatis sehingga menjalar secara cepat hingga ke tingkat yang sangat merugikan negara.

3) Supremasi Hukum pelayanan surat keterangan tidak sengketa

Dengan adanya supremasi hukum diharapkan lahirnya ketertiban (order) atau tata kehidupan masyarakat yang harmonis dan berkeadilan sehingga hukum dapat berperan dalam menjaga stabilitas negara. Kerangka hukum harus adil dan ditegakkan tanpa diskriminasi. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh mendiskriminasi individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan dasar penegakannya untuk keadilan dan kemaslahatan. Supremasi hukum merupakan prasyarat mutlak bagi penyelenggaraan kenegaraan berdasarkan kepemilikan rakyat. Supremasi hukum berarti jaminan konstitusional bahwa pelaksanaan dan penegakan hukum dalam proses politik yang dijalankan oleh kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudikatif selalu berlangsung atas dasar kewenangan yang diatur oleh undang-undang.

Hukum ditegakkan supaya tidak banyak orang yang melakukan penyelewengan dengan seenaknya. Apabila hukum ditegakkan dengan benar dan adil maka kehidupan bermasyarakat akan tertib. Hukum itu tidak mengenal siapa dia pejabat atau memiliki pangkat yang paling tinggi namun jika orang tersebut melakukan kesalahan maka harus dikenakan hukum, ini adalah arti mengapa hukum tidak boleh pandang bulu. hukum harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin baik per individu atau kelompok. Setiap instansi mempunyai aturan hukum yang harus ditaati, yang mana hukum tersebut dijadikan pedoman untuk para aparat supaya lebih berhati-

hati dalam melakukan tindakan dan tidak disalahgunakan. Dalam supremasi hukum ini tentunya memiliki beberapa indikator yang meliputi adanya peraturan perundang-undangan yang tegas dan konsisten, penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif, adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum dan adanya kesadaran dan kepatuhan pada hukum.

Termasuk halnya dalam pelaksanaan peraturan undang-undang. Peraturan perundang-undangan fungsinya adalah mengatur sesuatu materi tertentu untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam masyarakat. Dengan adanya peraturan perundang-undangan harus ditegakkan dengan tegas dan konsisten, supaya dapat berjalan dengan baik dan adil. Selain itu, peraturan perundang-undangan juga dapat menjadi sarana penting untuk menjaga hubungan sinergis antara masyarakat dan pemerintah untuk mencapai tujuan bersama secara dinamis, tertib dan teratur. Setiap instansi pasti memiliki peraturan undang-undang yang dijadikan sebagai pedoman untuk dapat melaksanakan kegiatan. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan berdasarkan undang-undang maka kegiatan tersebut berjalan sesuai aturan dan tertib hukum.

Di kelurahan jerakah dalam pelaksanaan pelayanan publiknya menganut UU NO.25 Tahun 2009. Yang mana dalam undang-undang ini mengatur tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang harusnya dilakukan dan diberikan kepada masyarakat. Mengingat pada Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara memiliki kewajiban untuk dapat melayani setiap warga negara dan penduduk untuk dapat dipenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang amanat. Bahwasanya, kelurahan merupakan instansi yang paling kecil dan yang paling dekat dengan masyarakat namun Kelurahan memiliki dampak yang begitu besar bagi masyarakat. Kelurahan menjadi pihak penyelenggara pelayanan publik, harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya sesuai dengan aturan pada UU No.25 Tahun 2009.

Hukum adalah seperangkat aturan yang dibuat untuk mencapai nilai-nilai yang diinginkan oleh masyarakat. Tujuan legislasi adalah untuk menciptakannya. Aturan untuk kepatuhan dan ketaatan dengan apa yang dilarang dan diperintahkan hukum. menjadikan kesadaran hukum sebagai kebiasaan tetap menjadi tantangan dan tanggung jawab semua orang yang terlibat. Budaya ketaatan dan kebenaran harus ditanamkan sejak dini. Unsur pendidikan merupakan ujung tombak dalam menanamkan sikap dan

kebiasaan ketaatan terhadap aturan yang telah ditetapkan. Di lembaga pendidikan menjadi media sosialisasi yang utama dan ke depan sangat mempengaruhi pembentukan karakter manusia. Di Indonesia tingkat kesadaran dan kepatuhan seseorang pada hukum ini masih kurang. Karena sifat melanggar sesuatu itu sudah melekat ada pada diri seseorang, bahkan lebih parahnya jika seseorang telah melakukan pelanggaran akan tetapi tidak menyadari bahwa dirinya sedang melakukan pelanggaran yang mana hal itu termasuk dalam tindakan tidak sadar dan tidak patuh kepada hukum. seseorang yang seperti itu makan akan sulit diubah karakternya apabila tidak dari kesadaran dirinya sendiri. Maka dari itu kebudayaan dalam sadar akan hukum dan patuh akan hukum harus menjadi sebuah kebiasaan supaya tidak terjadi banyak orang yang melakukan pelanggaran hukum.

Seperti yang terjadi di Kelurahan Jerakah, bahwasanya saat penulis melakukan wawancara kepada mereka, mereka mengatakan bahwa sadar dan taat kepada hukum. Akan tetapi pada kenyataannya, setelah penulis melakukan observasi dan wawancara kepada aparat kelurahan, masyarakat dan kecamatan penulis menemui suatu hal yang mengganjal. Dibawah ini akan ada pernyataan yang disampaikan oleh aparat Kelurahan Jerakah yaitu Bapak Sutardi, beliau menyampaikan bahwa :

“Kalau peraturan wajib kita taati, kita laksanakan karena itu untuk landasan dan pedoman kerja kita. insyaAllah aparat sini sudah pada sadar dan patuh hukum semua mba, gak ada yang pernah melanggar soalnya ya takut juga kalo melanggar bisa memperburuk kinerja kita juga”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Asrohin, beliau menyampaikan bahwa :

“Aparat insyaallah sudah melaksanakan dan menjalankan sesuai dengan aturan hukum. karena kan kita dipantau jadi kita saling mengingatkan antara pegawai satu dengan yang lain untuk selalu taat pada aturan hukum”.

Dari kedua pernyataan tersebut di perkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Nevi, beliau menyampaikan bahwa :

“aparat di kelurahan jerakah sini ya sejauh ini pada sadar dan taat aturan hukum ya, karena kan kita kerja untuk masyarakat nah kalo kita melanggar hukum dan ketahuan oleh masyarakat kita yang malu malah nanti masyarakat ada yang melaporkan kita ke pak wali nah malah itu jadi masalah besar nantinya. Jadi kita sebisa mungkin harus taat pada aturan hukum dan insyaAllah semoga saja bisa taat hukum terus”.

Pernyataan yang telah disampaikan oleh Ibu Nevi sama halnya juga disampaikan oleh Bapak Wahyu, beliau menyampaikan bahwa :

“ ya insyaAllah aparat sini sudah taat hukum, mengingat kalo melanggar hukum itu ya sanksi nya cukup mempengaruhi di kinerja kita juga dan buat buruk nama kelurahan, jadi ya kita sama pegawai yang lain itu sebisa mungkin saling mengingatkan jangan sampe melakukan sesuatu yang melanggar aturan. Harapannya ya di kelurahan sini gak ada yang melanggar ya dan insyaAllah bisa taat hukum terus, kalau pun ada yang melanggar dan itu tidak ada yang tahu ya kita cukup kecewa, karena ya kok bisa dia seperti itu”

Yang telah disampaikan oleh Bapak wahyu memiliki kesamaan dengan yang disampaikan oleh Bapak Abdul, beliau menyampaikan bahwa :

“aparat kelurahan jerakah sini sudah sadar dan taat akan hukum,dan kami pun tidak berani untuk melanggarnya karena takut akan resiko yang diterima. Kami disini satu sama lain juga sering mengingatkan kepada teman-teman untuk ga melanggar aturan hukum yang ada, semisal kaya pungli itu kan gak boleh ya kita satu sama lain ngingetin biar gak tergoda dengan yang begituan”.

Dari pernyataan yang telah disampaikan oleh beberapa aparat yang ada di Kelurahan Jerakah bahwasanya mereka sudah sadar dan patuh terhadap hukum. yang mana menurut mereka hukum itu wajibnya ditaati sebaik mungkin dan jangan sampai ada yang melakukan pelanggaran karena akan memperburuk nama diri sendiri dan nama baik instansi. Aparat Kelurahan Jerakah mempunyai cara supaya tidak melanggar hukum yaitu dengan selalu saling mengingatkan kepada teman-teman yang ada di Kelurahan bahwa jangan sampai melakukan tindakan yang menentang hukum.

Akan tetapi, menurut penulis ada sesuatu hal yang mengganjal yang mana ada tindakan yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Jerakah yang menentang aturan hukum, tindakan tersebut yaitu tindakan gratifikasi. Menurut UU No.20 Tahun 2001, penjelasan pasal 12b ayat (1) gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya. Gratifikasi baik diterima di dalam negeri maupun diluar negeri, dan dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik ataupun tanpa sarana elektronik. Gratifikasi ini lebih sering dimaksudkan agar pihak petugas layanan dapat tersentuh hatinya, supaya dikemudian hari dapat mempermudah tujuan pihak pengguna jasa, namun hal tersebut tidak diungkapkan pada saat pemberian terjadi. Istilah ini dapat disebut dengan “tanam budi” si pengguna jasa kepada pemberi layanan.

Gratifikasi yang dilakukan oleh Kelurahan Jerakah ini berupa pemberian barang atau jasa yang ditawarkan kepada Kelurahan Jerakah. Bentuk gratifikasi yang ada di Kelurahan Jerakah itu biasanya berupa pemberian makanan, rokok dan uang. Kalau dalam bentuk jasa yaitu dari masyarakat melontarkan pertanyaan “kelurahan lagi butuh apa?” dengan pertanyaan tersebut maka dari pihak Kelurahan akan menyampaikan apa yang sedang dibutuhkan. Yang penulis ketahui dari cerita Aparat bahwasanya masyarakat ada yang membiayai renovasi ruangan Kelurahan, membiayai service AC dan memberikan kaos kepada Kelurahan Jerakah. Menurut masyarakat yang memberikan sesuatu kepada mereka itu merupakan bentuk rasa terimakasih mereka karena sudah dibantu dalam pengurusan surat. Akan tetapi, aparat di Kelurahan Jerakah juga membenarkan yang mana jika selagi itu merupakan pemberian dari masyarakat ya diterima karena dari pihak aparat tidak pernah meminta. Kejadian-kejadian seperti ini memang sudah seperti menjadi budaya di Indonesia, dan mungkin akan sulit untuk dihilangkan. Maka dari itu berdasarkan data yang penulis dapatkan berdasarkan observasi dan melakukan wawancara kepada aparat Kelurahan dan masyarakat bahwasanya dapat dibilang di Kelurahan ini kesadaran dan kepatuhan kepada hukum masih kurang dan perlu diperbaiki mindset yang dimiliki oleh para aparat Kelurahan Jerakah.

B. Dampak tata kelola pelayanan publik terhadap instansi dan masyarakat

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jerakah masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur pada Perwal No.50 Tahun 2016. Khususnya pada layanan surat sengketa tanah dalam waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan aturan yang telah dibuat serta biaya/tarif yang dikenakan pada layanan. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan dampak yang tidak baik pada instansi dan masyarakat.

1. Dampak Terhadap Instansi

Dampak yang didapatkan oleh pihak instansi dengan adanya ketidaksesuaian tersebut yaitu Kelurahan menjadi memberikan layanan kepada masyarakat tidak berkualitas karena dalam proses penyelesaian layanan tidak sesuai dengan prosedur yang mana dalam prosedur sudah tertera hanya dalam waktu 3 jam saja, namun pada kenyataannya di lapangan dalam memproses layanan surat sengketa tanah tersebut membutuhkan waktu 2-3 hari lamanya. Karena tidak hanya pelayanan

surat sengketa tanah saja yang menyimpang dari aturan, terdapat beberapa pelayanan yang mana juga masih menyimpang dengan prosedur. Dengan begitu, tindakan pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan jerakah sudah menyimpang dengan aturan yang ada dan menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan layanan yang selayaknya dan serta akan membuat citra kelurahan di mata masyarakat menjadi buruk. Karena ketika masyarakat mendapatkan layanan yang tidak memuaskan biasanya mereka akan menceritakan pengalaman tersebut kepada masyarakat lain, cerita yang disampaikan dari mulut ke mulut itu yang menyebabkan citra kelurahan menjadi buruk dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada aparat karena tindakan layanan yang dilaksanakan oleh kelurahan tersebut.

Tata kelola pelayanan publik yang ada di kelurahan jerakah menjadi tidak sesuai dengan prinsip-prinsip good governance, yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik itu seharusnya dapat menerapkan prinsip good governance. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa pelayanan publik di kelurahan jerakah masih belum maksimal dalam penerapan prinsip good governance yang mana menyebabkan produk layanan yang dihasilkan tidak berkualitas dan belum bisa sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan tata kelola pelayanan publik di kelurahan jerakah dengan secara maksimal menerapkan prinsip good governance supaya mendapatkan hasil pelayanan publik yang optimal, berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Dampak Terhadap Masyarakat

Dampak yang dirasakan tidak hanya dari pihak instansi saja akan tetapi masyarakat pun terkena dampak dari akibat tindakan pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan jerakah. Masyarakat menjadi tidak mendapatkan layanan yang selayaknya didapatkan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat. Masyarakat dibuat menunggu lama karena proses pembuatan surat sengketa tanah tersebut 2-3 hari yang mana seharusnya dalam peraturan hanya 3 jam saja. Dengan begitu, menyebabkan masyarakat yang seharusnya tidak mengeluarkan uang untuk membayar pelayanan tersebut akhirnya mengeluarkan uang untuk

dapat membayar pelayanan tersebut dengan tujuan supaya dapat dilayani oleh aparat secara cepat. Meskipun menurut masyarakat, aparat tidak meminta biaya akan tetapi masyarakat tersebut memberinya secara ikhlas. Namun tindakan tersebut seharusnya tidak boleh dilakukan oleh masyarakat karena pelayanan publik di Kelurahan Jerakah ini, semua jenis pelayanan tidak dikenakan biaya sama sekali, akan tetapi dengan tindakan aparat yang seperti itu maka muncullah masyarakat yang banyak melakukan tindakan yang salah jadi membenarkan tindakan tersebut.

Hal ini menjadi sebuah kebiasaan dan kebudayaan bagi aparat dan masyarakat kelurahan jerakah, karena mereka memaklumi adanya tindakan salah tersebut menjadi sebuah tindakan yang benar. Yang mana masyarakat memberikan sesuatu berupa barang atau uang kepada aparat sebagai bentuk tanda terimakasih dan aparat pun menerima pemberian dari masyarakat tersebut sebagai bentuk tanda menghargai pemberian dari masyarakat. Di kelurahan jerakah ini, memang masih belum ada yang menyadarkan terkait tindakan yang menurut mereka benar itu sebenarnya salah, jadi sampai saat ini tindakan tersebut masih terus dilakukan padahal tindakan tersebut juga termasuk dalam tindakan gratifikasi. Tindakan gratifikasi ini mengandung unsur KKN yang mana seharusnya tidak boleh dilakukan. Maka dari itu aparat seharusnya memahami terkait prosedur yang telah dibuat supaya dapat memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat serta memberikan edukasi yang benar kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan di kelurahan jerakah.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan data penelitian yang telah dikumpulkan dan dibahas pada penelitian ini mengenai tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Jerakah, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Jenis pelayanan publik yang ada di kelurahan jerakah sebagian besar adalah jenis layanan administratif. Jenis layanan tersebut dengan jumlah sebanyak 24 jenis yang meliputi permohonan pembuatan kartu keluarga (KK), permohonan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP el), pembuatan dokumen kelahiran, keterangan jaminan bertempat tinggal, pengantar pindah, pengantar pindah datang, keterangan domisili, keterangan untuk nikah, keterangan ahli waris, keterangan tidak sengketa, penguasaan atas tana negara, pelimpahan tanah negara/tanah garapan, keterangan tidak mampu, persetujuan pendirian lembaga pendidikan, surat keterangan catatan kepolisian, rekomendasi keramaian, persetujuan mendirikan bangunan, persetujuan bantuan pembangunan sarana prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial, persetujuan izin HO, persetujuan penyambungan jalan masuk, permohonan pembuatan ijin usaha mikro dan kecil (UMK), persetujuan pendirian/penempatan menara telekomunikasi.

Pelaksanaan layanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Jerakah menggunakan dasar Perwal No.50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Namun dalam pelaksanaan pelayanannya masih belum sesuai antara prosedur dengan pelaksanaan, terkhusus pada layanan surat sengketa tanah dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif pelayanan yang telah diatur dalam Perwal No.50 Tahun 2016. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Jerakah jika dilihat dari prinsip-prinsip good governance yang meliputi transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum masih belum sesuai dan masih membutuhkan penyesuaian. Dengan begitu, dampak bagi instansi yaitu masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat yang sesuai dengan Perwal No.50 Tahun 2016 dan dampak bagi masyarakat yaitu tidak mendapatkan layanan yang selayaknya dari pihak penyelenggara layanan publik serta masyarakat dan aparat yang masih terus melakukan tindakan yang salah, yang mana tindakan salah tersebut masih dibenarkan terus oleh mereka.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang bisa peneliti sampaikan sebagai dasar bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap laporan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan pemahaman pada penyelenggara pelayanan publik terkait prinsip-prinsip good governanc yang seharusnya dilaksanakan untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal
2. Perlunya penyelenggara pelayanan publik memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa tindakan yang menimbulkan KKN (Korupsi,Kolusi,Nepotisme)
3. Perlunya peningkatan pemahaman penyelenggara pelayanan publik terkait aturan-aturan pada saat melayani masyarakat dan SOP yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan
4. Lebih ditingkatkan kembali edukasi kepada masyarakat terkait alur pelayanan publik, persyaratan pelayanan publik dan SOP dalam pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Aduan, M. (2013). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik . *ejournal.unp*.
- Ahuluheluw, S. S. (2016). Pentingnya Transparansi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Distrik Sorong Timur Kota Sorong. *Ejournal Unsrat*.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publlik (New Public Administration, New Public Management dan New Public. *Jurnal Publik Profetik*, 8-15.
- Armando Soares, R. N. (2015). Peranan Pemerintah Daerah Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9-12.
- Bambang Sugiono, A. H. (2000). Supremasi Hukum dan Demokrasi. *Jurnal Hukum*, 25-30.
- Bandung, I. K. (2010). Teni Listiani. *STIA LAN Bandung*, 3-5.
- Darmawi, E. (2014). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*.
- Doali, J. F. (n.d.). Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe. *Jurnal Birokrasi Kelurahan* .
- Dt.Maani, K. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 5-8.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febriani, P. W. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo Tahun 2016. *ejournal.unnes*.
- Fitri, A. (2019). Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah. *repositiry ar-raniry*.
- Gedeona, H. T. (2013). Birokrasi Dalam Praktiknya Di Indonesia Netralitas atau Partisan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 234-238.
- Gemiharto, A. K. (2017). Tata Kelola Pemerintah Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia (Studi Kasus Tata Kelola Pemerintahan

- dalam Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi).
Jurnal Agregasi.
- Haris, S. (2019). Governance: Perubahan Paradigma Pada Penyelenggaraan Pemerintah.
SOSFILKOM, 10-12.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Heriyanto, A. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman.
repository.upy.
- Hetifah, S. (2008). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khoirunnisa, R. A. (2015). Perwujudan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Magelang.
ejournal.ip.fisip.unmul.
- Kurniawan, T. (2007). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik; Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16-17.
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lauma, R. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *ejournal.unsrat*.
- Listiani, T. (2007). Implementasi Kebijakan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi di PDAM Kota Bandung). *jia.stialan.bandung*.
- Lumintang, J. (2015). Pengaruh Perubahan Sosial Terhadap Kemajuan Pembangunan Masyarakat Di Desa Tara-Tara I. *e-journal "Acta Diurna"*, 15-18.
- M.Dame, L. P. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.
- Muhammaf Fitri Rahmadana, d. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Munawi Gay, E. A. (2019). Kinerja Birokrasi Dalam Pemberian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Malunda Kecamatan Malunda Kabupaten Majene. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*.
- Ngadisah. (2015). *Birokrasi Indonesia*. Jakarta : Universitas Terbuka.

- Ningsih, A. A. (2015). Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan . *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Pembangunan Hukum Dalam Rangka Peningkatan Supremasi Hukum. (2012). *Jurnal RechtsVinding*, 5-8.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Permatasari, P. A. (2015). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *repository.unpas*.
- Prayoga, A. A. (2018). Implementasi Responsiveness Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Desa Mundu, Kec.Tulung, Kab.Klaten Tahun 2017). *ejournal.ums*.
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M. A. (2012). *Good Governance "KEPEMERINTAHAN YANG BAIK" & GOOD CORPORATE GOVERNANCE*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Rahardjo, M. (2017). Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya. *repository.uin-malang*.
- Ramadani, F. N. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). *eprints.unm*.
- Ratminto, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiawan, I. (2014). *Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Soepriady, E. (2001). Pemberdayaan Aparat Kelurahan. *Program Pasca Sarjana Unpad*, 4-9.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA,CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV.
- Tjokroamidjojo, B. (2001). Pengantar Administrasi Pembangunan LP3ES. Jakarta: LP3ES.
- Toha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik Di Indonesia* . Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10.

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 50 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KELURAHAN KOTA SEMARANG

KOMPONEN PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN DI KOTA SEMARANG

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif Pelayanan	Produk Pelayanan
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. Kartu Keluarga; c. surat keterangan pindah datang dari daerah asal; d. fotocopy surat nikah/ cerai/ kematian/ kelahiran; dan e. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el).	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
2.	Permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Keluarga; c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP); dan d. foto 3x4 berwarna	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
3.	Pembuatan Dokumen Kelahiran	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dan Kartu Keluarga (KK); c. fotocopy surat nikah orangtua; dan d. surat keterangan kelahiran asli	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan

1	2	3	4	5	6	7	8
8.	Keterangan Domisili	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Akta Pendaftaran Badan Hukum dibuat dihadapan Notaris; d. surat permohonan; dan e. Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (domisili perorangan).	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen.	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
9.	Keterangan Untuk Nikah	Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Tak dar Rujuk)	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Kartu Keluarga (KK); d. fotocopy surat nikah orang tua; e. fotocopy akta kelahiran; f. fotocopy ijazah terakhir; g. surat pernyataan belum nikah; h. akta cerai bagi duda/ janda; i. surat kematian bagi duda/ janda; dan j. foto ukuran 3x4 berwarna, sebanyak 3 lembar.	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Untuk Nikah (N1 a/d N4)
10.	Keterangan Ahli Waris	Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	a. surat pengantar RT / RW; b. surat kematian; c. surat pernyataan waris; d. fotocopy Kartu Keluarga (KK); e. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) ahli waris; f. akta kelahiran bagi ahli waris yang masih di bawah umur; g. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) saksi; h. fotocopy surat nikah; dan i. fotocopy bukti kepemilikan	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen (ahli waris hadir); dan f. penyerahan dokumen.	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Warisan

1	2	3	4	5	6	7	8
4.	Pembuatan Dokumen Kematian	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dan Kartu Keluarga (KK); c. fotocopy surat nikah (jika telah menikah); dan d. surat keterangan kematian asli dari rumah sakit (jika meninggal di rumah sakit).	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
5.	Keterangan Jaminan Bertempat Tinggal	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) asli; c. surat keterangan boro daerah asal; dan d. foto 3x4 berwarna.	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan / Pengantar
6.	Pengantar Pindah	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. foto ukuran 3x4 berwarna; c. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); dan d. Kartu Keluarga (KK).	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan / Pengantar
7.	Pengantar Pindah Datang	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. foto ukuran 3x4 berwarna; dan c. surat keterangan pindah dari daerah asal.	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan / Pengantar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Diri

Nama : Alma Rafiftyas Putri
Tempat,Tanggal Lahir : 19 November 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Email : alma.am860@gmail.com
No.Telp/Hp : 08112771303
Alamat : Jln.Kediri No.113 Gama Permai 1 Rt 02 Rw 10
Kota Pekalongan, Kel.Pringrejo, Kec. Pekalongan Barat

B. Pendidikan

- a. SDN Tirto 02 Lulus Tahun 2012
- b. SMP Negeri 11 Pekalongan Lulus Tahun 2015
- c. SMA Negeri 02 Pekalongan Lulus Tahun 2018

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Atas perhatian bapak/ibu, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

Semarang, 9 Juni 2022

Penulis,



Alma Rafiftyas Putri

NIM. 1806016021