

Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dengan Aplikasi *Quick Response* dan *WEB* Di Kantor Kelurahan Kalisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang

Aditya Putra Widayat¹, Moh. Aris Munandar¹, Slamet Sumarto¹

¹ Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial,
 Universitas Negeri Semarang

Article Info

Article history:

Received Sept 12th, 2016
 Accepted Nov 26th, 2017
 Published Jan 15th, 2017

Keyword:

*Performanc; Public Service;
 Quick Response and WEB*

Abstract

The development of technology in particular telecommunication multimedia and information technology when it's going to change the order of the organization and social relationships. Change to the government a democratic, transparent and accountable are starting to be done to good governance or good government. Issues that are examined in this study is (1) How the utilization of the application of the Quick Response and WEB by village goverment Kalisegoro the district Gunungpati city of Semarang? (2) How the quality of public complaints in complaint to the village Kalisegoro thr district Gunungpati city of Semarang? (3) How the performance of the village Kalisegoro the district Gunungpati city of Semarang to provide service to the public after the application of the Quick Response and WEB? As a result of this study is the utilization of the application of the Quick Response and WEB in the village Kalisegoro aims to bring convenience to people and excellent service conductes by the village to the public. The quality of the complaint the community through the Quick Response and WEB is still low, due the factors of human resources some communities are still low. Performance of the village Kalisegoro to make the application of the Quick Response and WEB, to the villages that have age in over 45 year still be hired and given training in using the application. Good advice presented in this study is the need for improvements to the implementation of the application Quick Response and WEB in the village Kalisegoro, to the addition of officer (admin) which handles complaints public, the addition of the computer for more data capacity by the application of the Quick Responce and WEB. There needs to be officials of the violence and thoroughly to the village Kalisegoro as application of the Quick Responce and WEB to complaints given by the standards provided by the village Kalisegoro.

Paper type: Research Paper

Copyright © 2017 Unnes Political Science Journal. All rights reserved.

How to cite (APA Style):

Widayat, A., Munandar, M., & Sumarto, S. (2017). Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dengan Aplikasi Quick Response dan WEB Di Kantor Kelurahan Kalisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Unnes Political Science Journal*, 1(2), 98-106. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upsj/article/view/20077>

Corresponding Author:

Universitas Negeri Semarang, Indonesia
 Jl. Raya Sekaran, Gunung Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229, Indonesia.
 Email: aditya1993.apw@gmail.com

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur. Dalam rangkaian pencapaian tujuan tersebut diperlukan pemerintah yang efektif, efisien, bersih dan berwibawa, sadar akan tanggungjawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Sejak diberlakukannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 sekarang Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang otonomi daerah, yang telah berjalan beberapa tahun, memberikan kewenangan seluas-luasnya kepada daerah untuk memanfaatkan potensi daerah dalam mendukung perkembangan di daerahnya. Salah satu masalah besar bagi hampir seluruh pemerintah otonom adalah masih rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada. Efektifitas pembangunan pada tingkat nasional ditentukan oleh pemerintah dengan seluruh jajarannya dalam melaksanakan peran dan fungsinya. Keberhasilan pemerintah secara nasional turut ditentukan oleh penyelenggara pemerintah di daerah mulai dari Propinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, sampai pada tingkat Desa/Kelurahan. Pemerintah Kelurahan menjadi hierarki terakhir dan ujung tombak dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Kelurahan merupakan ujung tombak, dimana pihak kelurahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, menyangkut permasalahan yang terjadi di wilayah kelurahan. Maka kelurahan dapat memberikan kenyamanan kepada warganya atau memberikan solusi dari berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat yang terdapat di wilayah kerjanya.

Di era informasi yang mengalami perubahan pesat setiap tahunnya, dapat dirasakan bagi manusia untuk bertukar informasi dalam berbagai bidang. Dalam beberapa hal telah terjadi persaingan dalam dunia kerja, bisnis, pendidikan maupun instansi pemerintahan yang semakin ketat. Untuk dapat bersaing, maka diperlukan pengembangan teknologi informasi kearah yang lebih baik agar memberikan pelayanan yang optimal kepada warga ataupun pemakai.

Pengaduan masyarakat atau warga merupakan suatu bentuk partisipasi dalam membangun sistem keamanan lingkungan ataupun pengawasan terhadap kinerja kelurahan yang sangat efektif. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran atau dapat dipertanggungjawabkan dipergunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan, evaluasi terhadap kinerja kelurahan dan ajang mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif, cepat dan *up to date* serta dapat langsung memberikan solusi dan jalan keluarnya.

Pada umumnya di instansi pemerintahan seperti kelurahan, masih mempergunakan sistem manual dalam menerima pengaduan dari setiap warga masyarakat. Sebagai contoh dalam pengaduan keamanan lingkungan, permasalahan kelurahan ataupun yang lainnya dalam lingkup kinerja kelurahan. Dari beberapa kasus yang masih menggunakan pengaduan secara manual dirasakan kurang efektif, dikarenakan kurang tepat waktu pengaduan kepada kelurahan terkait.

Perkembangan teknologi khususnya telekomunikasi multimedia dan teknologi informasi saat ini akan merubah tatanan organisasi dan hubungan sosial kemasyarakatan. Perubahan-perubahan menuju pemerintah yang demokratis, transparan, dan akuntabel yang mulai dilakukan akan melahirkan tata pemerintahan yang baik atau *good government*. Good government merupakan suatu penyelenggaraan pemerintah yang bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efektif efisien serta mengikutsertakan masyarakat dan swasta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adanya kemajuan teknologi yang pesat, maka kelurahan Kalisegoro mencanangkan aplikasi pengaduan berbasis *WEB* dan *Quick Response* yang mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien diperlukan kerjasama, komunikasi, disiplin, motivasi, dan kepemimpinan yang baik sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal. Kelurahan merupakan dasar dari satuan pemerintah terkecil dari pemerintah negara, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat beserta aparatur pemerintah kelurahan dalam perencanaan pembangunan tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* oleh pemerintah kelurahan Kalisegoro kecamatan Gunungpati Kota Semarang, 2) untuk mengetahui kualitas pengaduan masyarakat dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah kelurahan Kalisegoro kecamatan Gunungpati Kota Semarang, 3) untuk mengetahui kinerja aparat kelurahan Kalisegoro kecamatan Gunungpati Kota Semarang dalam memberi pelayanan kepada masyarakat setelah adanya aplikasi *Quick Response* dan *WEB*. Manfaat penelitian: 1) secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam menemukan teori-teori baru yang berhubungan dengan kinerja pegawai kelurahan, 2) secara praktis, bagi pemerintah kelurahan Kalisegoro, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi serta kontribusi pada kelurahan Kalisegoro Kecamatan

Gunungpati sebagai pedoman dalam mengambil kebijakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan informasi untuk masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah khususnya di kelurahan tentang keefektifitasan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pengaduan yang benar dan objektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor kelurahan Kalisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Fokus penelitian Analisis pemanfaatan aplikasi *Quick Response* dan *WEB*, Analisis kualitas pengaduan masyarakat dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah kelurahan Kalisegoro meliputi pengaduan masyarakat yang bersifat penting, kurang penting, benar dan objektif, Analisis kinerja aparat kelurahan Kalisegoro dalam memberi pelayanan kepada masyarakat setelah adanya aplikasi *Quick Response* dan *WEB* oleh pemerintah kelurahan Kalisegoro. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, *library research* atau dokumentasi dan Observasi. Keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber. Metode analisis data dalam penelitian dengan menggunakan Langkah-langkah 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, 4) penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhannya sebagai makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupan. Pelayanan biasanya diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan karena yang menerima layanan tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga membutuhkan bantuan dari pemberi layanan. Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik sangat erat kaitannya terhadap pemenuhan akan barang publik dan jasa publik (Ratminto dan Atik, 2005:7).

Aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro umumnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan aparat kelurahan kepada masyarakat. Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik, diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel.

Pemberian apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara. Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis sebagai upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan. Agar evaluasi kinerja tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan suatu pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh kelurahan Kalisegoro menerapkan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* guna memudahkan masyarakat untuk mengungkapkan keluhannya kepada pihak kelurahan. Penerapan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada memungkinkan masyarakat untuk memberikan pengaduan dan informasi kepada pihak kelurahan tanpa harus datang langsung ke kelurahan. Dengan adanya aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan akan meningkat.

Jika disesuaikan dengan teori pelayanan masyarakat menurut Gronross, 1982 (Mohammad Idham dkk, 2013:191). “Kualitas layanan yang diberikan adalah hasil dari proses evaluasi karena konsumen membuat perbandingan antara layanan yang mereka harapkan dengan persepsi layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan tergantung pada dua variabel, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan”. Apabila mengacu pada teori ini maka dapat diketahui bahwa proses pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh kelurahan Kalisegoro sudah memberikan pelayanan yang baik dengan segera menangani dan melakukan evaluasi dengan adanya aduan masyarakat adukan dalam aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang diterapkan di kelurahan Kalisegoro. Masyarakat

juga merasa puas dengan proses aplikasi *Quick Response* dan *WEB* karena penanganan yang diberikan oleh petugas dapat dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Penerapan aplikasi pelayanan berbasis *online* atau *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan kelurahan tanpa harus datang dan bertemu langsung dengan aparat kelurahan, masyarakat dapat melakukan komunikasi dengan kelurahan melalui aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada dimanapun dan kapanpun masyarakat inginkan. Kelurahan Kalisegoro akan melakukan tindakan setelah masyarakat melakukan pengaduan yang masuk dalam data aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan.

Tindakan yang dilakukan oleh aparat kelurahan tidak bisa lepas dari bagaimana cara masyarakat melakukan pengaduan menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada. Kualitas pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pihak kelurahan Kalisegoro tidak terlepas dari kesadaran masyarakat sendiri. Kualitas yang diberikan oleh masyarakat dalam melakukan pengaduan menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada belum memenuhi standar yang diberikan oleh pihak kelurahan. Jika dikaitkan dengan teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono “Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam rangka jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka”. Apabila mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono, maka pihak kelurahan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dikarenakan sebagian masyarakat sendiri yang tidak bisa memberikan pengaduan yang baik, hak masyarakat yang diberikan oleh pihak kelurahan untuk menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro digunakan secara kurang baik, maka dari itu pihak kelurahan tidak bisa memberikan timbal balik yang baik dikarenakan masyarakat hanya sekedar coba-coba dengan adanya aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada. Selama peneliti melakukan penelitian juga tidak didapati masyarakat yang menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada, sebagian masyarakat lebih memilih untuk datang langsung guna melakukan aduan kepada kelurahan Kalisegoro. Masyarakat lebih bisa leluasa berkomunikasi dengan aparat

kelurahan dengan cara datang langsung dari pada harus berkomunikasi menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di Kelurahan Kalisegoro.

Penerapan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* di kelurahan Kalisegoro membuat kelurahan ini semakin meningkatkan pelayanan dalam menanggapi aduan yang diberikan oleh masyarakat. Kondisi ini tentu membuat kelurahan Kalisegoro semakin memberikan kinerja yang cukup tinggi dalam menanggapi aduan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan penerapan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro termasuk dalam kategori baik. Warga sekitar memanfaatkan momen ini untuk selalu melakukan aduan melalui aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat memanfaatkan adanya kemajuan teknologi dengan menerapkan pelayanan pengaduan berbasis online. Aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada diharapkan mampu memberikan timbal balik kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal, transparan, dan akurat. Dengan adanya timbal balik yang dilakukan oleh masyarakat maka kinerja dari masyarakat akan semakin meningkat. Peningkatan kinerja terjadi jika masyarakat selalu melakukan komunikasi dengan pihak kelurahan, komunikasi yang dilakukan bisa berupa aduan dan informasi kepada pihak kelurahan Kalisegoro.

Jika disesuaikan dengan teori kinerja menurut Gibson ada 3 (tiga) perangkat variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu: variabel individu (terdiri dari kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latarbelakang karyawan (keluarga, tingkat sosial), demografi (umur, asal-usul, jenis kelamin)), variabel organisasi (terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain kerja), variabel psikologis (terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi). Apabila mengacu pada teori ini maka Kelurahan Kalisegoro sudah menciptakan inovasi dengan adanya penerapan aplikasi *Quick Response* dan *WEB*. Sumber daya aparat kelurahan Kalisegoro menjadikan pelayanan yang awalnya bersifat kuno dengan harus datang dan bertemu langsung dengan aparat kelurahan sekarang cukup mengadakan permasalahan dan memberikan informasi dengan menggunakan *WEB* yang ada di kantor kelurahan Kalisegoro kemudian akan segera ditindak lanjuti (*Quick Response*).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasar dari hasil dan pembahasan dalam penelitian mengenai, Kinerja Birokrasi Pemerintah, Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat, Dengan Aplikasi *Quick Response* Dan *WEB* Di Kantor Kelurahan Kalisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) pemanfaatan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro bertujuan untuk mewujudkan kemudahan kepada masyarakat dan pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat. Sebagai contoh dengan adanya aplikasi pengaduan *Quick Response* dan *WEB* masyarakat khususnya RW 3 mengadakan permasalahan-permasalahan yang terjadi di sekitar mereka, pengaduan berupa permasalahan infrastruktur di sekitar wilayah mereka. Namun masyarakat lebih merasa puas dengan datang dan bertemu langsung dengan aparat kelurahan Kalisegoro daripada harus mealului aplikasi *Quick Response* dan *WEB*. 2) kualitas aduan yang diberikan oleh masyarakat belum bersifat baik, dikarenakan banyak dari masyarakat yang belum bisa menggunakan kebebasannya dalam menggunakan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* dengan benar. Kualitas aduan, pertanyaan, dan informasi yang diberikan oleh masyarakat tidak sesuai dengan standar yang diberikan oleh pihak kelurahan. Aduan yang dilakukan oleh masyarakat lebih banyak dipergunakan untuk mengadakan perihal yang kurang bermanfaat, 3) kinerja aparat kelurahan Kalisegoro mampu menjalankan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* , untuk aparat kelurahan yang memiliki umur di atas 45 tahun tetap dipekerjakan dan diberikan pelatihan dalam menggunakan aplikasi. Dari segi psikologis bahwa apararat kelurahan Kalisegoro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara prima dan memiliki motivasi tinggi dalam memberikan kinerja yang maksimal dalam menyelesaikan aduan yang diberikan oleh masyarakat melalui aplikasi *Quick Response* dan *WEB*.

Saran

Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan judul penelitian mengenai Kinerja Birokrasi Pemerintah, Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat, Dengan Aplikasi *Quick Response* Dan *WEB* Di Kantor Kelurahan Kalisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang adalah sebagai berikut: 1) perlu adanya pembenahan terhadap penerapan aplikasi *Quick Response* dan *WEB* yang ada di kelurahan Kalisegoro, perlunya penambahan petugas (admin) yang menangani aduan masyarakat,

penambahan perangkat komputer agar lebih banyak data yang ditampung oleh aplikasi *Quick Response* dan *WEB*, 2) perlu adanya sosialisasi ulang dan pembinaan secara menyeluruh kepada masyarakat kelurahan Kalisegoro sebagai pengguna aplikasi *Quick Response* dan *WEB* supaya aduan-aduan yang diberikan oleh masyarakat sesuai standar yang diberikan oleh pihak kelurahan Kalisegoro, 3) memberikan pendampingan kepada petugas (admin) agar aparat kelurahan Kalisegoro memahami akan penggunaan aplikasi *Quick Response* dan *WEB*, guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat kelurahan Kalisegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, James L., Jhon M. Ivansevich, dan James H. Donnelly Jr. (2008). *Organisasi; Perilaku Struktur, Proses*. Jilid I. Jakarta: Binapura Aksara Publisher.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM. YKPN.
- Mangkunegaran, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Suparman, N. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di Kecamatan Sagala Herang Kabupaten Subang Tahun 2015. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 2(2), 159-178.
doi:<http://dx.doi.org/10.15294/jpi.v2i2.9771>.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.