

REALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF

(Studi Kasus: di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta)

Oleh :

KRISTA MONICA SIBURIAN

352016018

JURNAL

Diajukan Kepada

Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Komunikasi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

SALATIGA

2020



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krista Monica Siburian
NIM : 352016018 Email : 352016018@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : Sosiologi
Judul tugas akhir : Realitas Pelayanan Publik Yang Responsif
(Studi Kasus di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta)
Pembimbing : 1. Dr. Ir. Sri Suwartiningsih, M.Si
2. Elly Esra Kudubun, S.Sos, M.Si

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 20 Mei 2020



Monica

Krista Monica Siburian

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

F-LIB-080



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krista Monica Siburian
NIM : 352016018 Email : 352016018@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : Sosiologi
Judul tugas akhir : REALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF
(Studi Kasus di Kelurahan Jajar Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.
** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 20 Mei 2010

Krista Monica Siburian

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Dr. Ir. Sri Suwartiningsih, M.Si

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Elly Esra Kudubun, S.Sos, M.Si

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

F-LIB-081

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **REALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF**
(Studi Kasus : Di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta)

Nama Mahasiswa : **KRISTA MONICA SIBURIAN**

NIM : **352016018**

Program Studi : **Sosiologi**

Disetujui Oleh,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Sri Suwartiningsih, M.Si

Elly Esra Kudubun, S.Sos, M.Si

Diketahui Oleh :

Disahkan Oleh :

Kaprodi,

Dekan,

Elly Esra Kudubun, S.Sos, M.Si

Dr. Ir. Royke R. Siahainenia, M.Si

Disetujui Tanggal : 28 Mei 2020

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

SALATIGA

2020

REALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF (Studi Kasus: di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta)

Krista Monica Siburian
Sri Suwartiningsih
Elly Esra Kudubun

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro No.52-60 Salatiga, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711

ABSTRAK

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan memperoleh deskripsi tentang realitas responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Jajar, Laweyan, Surakarta. Sebagai bagian dari birokrasi, Pelayanan publik oleh Kelurahan sangat menentukan citra birokrasi nasional. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam dengan pihak pemberi layanan dan penerima layanan. Teori yang digunakan adalah pendekatan pelayanan publik dan teori birokrasi Weber. Sedangkan responsivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator responsivitas yang dikemukakan Zeithalm, yaitu : pelayanan publik yang komunikatif, cepat, informatif dan solutif, cermat, tepat waktu, dan mampu memberikan solusi yang tuntas. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa realitas pelayanan publik di kelurahan Jajar, Laweyan, Surakarta, secara umum telah menunjukkan responsivitas, namun masih ada inkonsistensi berkaitan dengan waktu pelayanan.

Kata Kunci: Birokrasi, Kelurahan, Pelayanan Publik, Responsif.

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik inilah yang menjadi sarana negara dalam memenuhi amanat Undang -

Undang Dasar 1945, yakni untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar warga negaranya berupa kesejahteraan.

Dalam BAB I, Pasal 1 ayat 2, UU No. 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk memenuhi kegiatan pelayanan publik. Secara konseptual, Lijan Poltak Sinambela memaknai pelayanan public sebagai upaya pemenuhan ke-

inginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. (Wildan Azmi, 2018, hal. 273).

Dalam perkembangan isu *good governance*, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik oleh birokrasi terus berkembang, baik di tingkat domestik maupun global. Siapapun yang mengemban tugas pelayanan publik harus menyadari sepenuhnya tentang pentingnya *good governance* dalam norma pemerintahan. Adapun norma pemerintahan itu berpijak pada pemikiran bahwa kewenangan yang melekat pada instansi birokrasi pemerintahan sesungguhnya bersumber dari suara rakyat yang diperoleh melalui pemilihan umum. Proses ini merupakan langkah paradigmatis yang menjadikan rakyat sebagai "sang penerima pelayanan" dengan jajaran birokrasi sebagai "sang pelayan" (Larasati, 2013, hal. 2). Pada akhirnya, reformasi birokrasi menjadi tujuan akhir pemerintah dalam pelayanan publik. Di tambah lagi, konsep demokratisasi turut mendorong kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik dan paradigma yang berkembang adalah kepuasan publik.

Pelaksanaan fungsi pelayanan publik ini salah satunya berada pada kelurahan. Menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 127, menyebutkan bahwa kelurahan adalah wilayah yang dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota. Ini menunjukkan bahwa penempatan kelurahan berkedudukan sebagai wilayah kerja berupa organisasi pemerintahan di bawah kecamatan. Artinya, nuansa kelurahan pada intinya adalah berperan pada lini terdepan dalam melaksanakan pemerintahan.

Dalam struktur sistem pemerintahan Indonesia, kelurahan merupakan bagian dari struktur pemerintahan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Ber-

kaitan dengan usaha mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*) kelurahan sebagai instansi pelayanan publik senantiasa dituntut memberikan pelayanan prima. Ini berarti citra pelayanan publik yang dilakukan birokrasi organisasi pemerintahan sangat ditentukan oleh pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Pasal 4 ayat 1, disebutkan bahwa Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam Peraturan yang sama pada Pasal 5 ayat 1 poin c, disebutkan secara jelas tugas dan fungsi kelurahan, yaitu pelayanan masyarakat atau pelayanan publik. Kelurahan dibentuk sebagai upaya meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah secara berdayaguna, sehingga dapat mencapai hasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan (Marini Rindengan, 2016, hal. 3).

Berkaitan dengan perannya sebagai ujung tombak pelayanan birokrasi, relasi antara kelurahan dan masyarakat terwujud dalam bentuk pelayanan publik. Peran ini menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh kelurahan sangat menentukan optimalisasi pelayanan publik oleh pemerintah. Kondisi dan karakter masyarakat penerima layanan sangat menentukan berjalannya pelayanan publik oleh kelurahan.

Dari segi sosiologis, kelurahan menjadi pendukung utama dalam keberhasilan suatu pembangunan. Pembangunan tersebut dapat dilihat dari cara kelurahan dalam mewujudkan pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan secara maksimal. Secara konstitusional, pelayanan publik dalam rangka pemberdayaan masyarakat yang

dilakukan oleh kelurahan yang merupakan fungsi dari pemerintahan kelurahan. Hal ini seperti yang tertuang dalam Pasal 25, Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, bahwa kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan, yang memiliki fungsi pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat; serta pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum di masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan kepada publik, kelurahan diharuskan memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada dasarnya, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Eko Susanto, 2017, hal. 100). Baik buruknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari cara pegawai saat melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kualitas dari pelayanan nantinya akan berpengaruh pada pemerintah maupun masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan harus diberikan dengan memperhatikan prinsip maupun standar dari pelayanan publik yang berkualitas.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009, Bab I pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa standar pelayanan publik yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan cepat, mudah, dan terjangkau adalah hal yang harus dipenuhi. Diperkuat dalam Bab II Pasal 4 yang menyebutkan ulang bahwa ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah azas dari pelayanan publik. Responsivitas selanjutnya akan dipandang sebagai hal yang mencakup standar dan beberapa asas pelayanan publik di atas. Interaksi antara masyarakat dengan pemerintahan (birokrasi) yang bersentuhan langsung dengan semua aspek kehidupan masyarakat, terdapat di dalam pelayanan

publik di kelurahan. Oleh karena itu, kelurahan dituntut dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah bersifat responsif. Zeithalm, Parasuraman, dan Berry (1990) mengatakan bahwa variable kualitas pelayanan public adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dalam penelitian ini variable responsivitas dipilih karena menurut Zeithalm dkk, responsivitas adalah kerelaan pemberi layanan untuk menolong penerima layanan dan melakukan layanan secara ikhlas (Agus Dwiyanto, 2005, : 148). Aspek ini menjadi penting karena dalam pelayanan public di Kelurahan, berbagai lapisan masyarakat dan berbagai jenis kebutuhan layanan bertemu dengan birokrasi pemberi layanan public.

Memasuki era reformasi, kualitas pelayanan publik telah menjadi kajian yang cukup populer. Demokratisasi mendorong masyarakat menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di Kantor Kelurahan sebagai instansi pemerintah yang paling dekat dengan publik. Penelitian Anifah Putri Cahyanti, berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017. Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, pelayanan yang diselenggarakan tahun 2016-2017 masih buruk. Sarana pengaduan bagi publik cenderung terhambat karena masih terdapat kekurangan dalam ketersediaan sarana pengaduan serta mekanismenya.

Selanjutnya penelitian Muh. Saleh Gamal (2018) tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasangkayu, Mamuju Utara, menyatakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan. Namun, di Kelurahan Pasangkayu, pelayanan publik dianggap belum berkualitas karena

kurang dalam aspek ketepatan waktu, akurasi pelayanan, serta kemudahan dan kenyamanan. Padahal, sudah menjadi kewajiban negara untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya juga mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Kelurahan sebagai bagian dari instansi penyelenggara negara, juga mengemban fungsi ini dan harus mampu menjalankan standar pelayanan publik sesuai amanat UU tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan dan Sonny Subroto Maheri Laksono juga berusaha bagaimana korelasi antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat, dengan Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Artinya, kualitas pelayanan publik ini sangat dipengaruhi oleh sikap dan kinerja pegawainya.

Dari kasus-kasus dalam penelitian terdahulu di atas, peneliti melihat adanya masalah dalam responsivitas yang akan sangat berpengaruh pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Padahal, daya tanggap ini menjadi salah satu unsur penting dan termasuk salah satu indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan untuk memenuhi indeks kepuasan masyarakat (Linda Nur Susila, 2010, hal. 64). Unsur-unsur responsif seperti keterbukaan, fleksibilitas, interaktif-komunikatif, dan

efisiensi dalam menanggapi sesuatu hal ditemukan kurang optimal di beberapa daerah.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Jajar, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Kelurahan Jajar dipilih menjadi lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah di Kota Surakarta, yang telah berusaha meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, antara lain dengan meluncurkan inovasi program 'Dukcapil dalam Genggaman' pada tahun 2018. Aplikasi berbasis android ini memberikan kemudahan dan transparansi dalam administrasi kependudukan yang tidak terbatas waktu. Kondisi ini turut mendorong penelitian ini, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana Kelurahan Jajar memberikan pelayanan, karena meskipun pelayanan administrasi kependudukan sudah berbasis android, tapi dalam pra penelitian terlihat masih banyak pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat Jajar dengan langsung datang ke Kelurahan.

Hal ini juga berdasarkan pada pengalaman yang didapat peneliti saat melakukan Praktek Lapangan Sebidang di Kelurahan Jajar Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, banyak pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat dari kelurahan yang masih membutuhkan kehadiran langsung masyarakat di kantor kelurahan, seperti kebutuhan administratif mendasar, dan dibutuhkan untuk memperoleh hak-hak dasar. Misalnya saja pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang hilang atau rusak, Kartu tanda Penduduk (KTP) baru atau penggantian, perubahan data kartu Keluarga (KK), nikah, kelahiran, besuk kiamat (kematian), pindah datang, pindah keluar, pengantar umum untuk kesehatan atau pendidikan, ahli waris, Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Identitas Anak (KIA), surat keterangan satu nama, domisili usaha

CV/Badan/PT/Perorangan), pengantar kredit, dan SKCK.

Selain itu, data Ombudsman Jawa Tengah tahun 2020 melaporkan bahwa di wilayah Jawa Tengah, Pemerintah Daerah adalah institusi yang paling lambat merespon keluhan masyarakat, dan Pemerintah tingkat kelurahan sebagai bagian dari Pemerintah Daerah yang paling dekat berinteraksi dengan masyarakat melalui pelayanan publiknya menjadi salah satu indikator penentu lambanya pelayanan ini. Dari kondisi di atas, masalah penelitian akan difokuskan pada bagaimana realitas pelayananan public yang responsive di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Lembaga Administrasi Negara, 1998). Sedangkan definisi yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang di dalamnya menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Sementara Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (LAN, 2017).

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, seorang pelayan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Prinsip-prinsip tersebut yang dimuat dari berbagai literatur administrasi publik yang terdapat pada modul pelatihan dasar calon PNS (pusbindiklat. Lipi.go.id) , yaitu:

- 1) Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.
- 2) Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya.
- 3) Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya.
- 4) Tidak Diskriminatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.
- 5) Mudah dan Murah. Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi.

- 6) Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.
- 7) Aksesibel. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dari segi fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
- 8) Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar.
- 9) Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu pertama, organisasi penyelenggara pelayanan publik, kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan ketiga, kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). (pusbindiklat LIPI, 2015).

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang

Aparatur Sipil Negara, seorang pelayan publik berlandaskan pada prinsip: nilai dasar, kode etik dan kode perilaku, komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik, kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, dan profesionalitas jabatan. Seorang ASN yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki kesadaran untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik berimplikasi pada perbaikan birokrasi. Pegawai pemberi layanan public si Kelurahan adalah ASN yang diasumsikan memahami peran dan tugasnya dalam pelayanan public.

Teori Birokrasi

Kemajuan birokratisasi di dalam dunia modern secara langsung bertalian dengan perluasan pembagian kerja di semua bidang kehidupan sosial secara konsisten dilakukan oleh negara demokratis dengan pelayanan publik yang memadai. Beberapa proposisi yang terkait dengan birokrasi antara lain adalah: Max Weber dalam buku Giddens mengatakan bahwa Birokratisasi bertalian dengan perluasan pembagian kerja di semua bidang kehidupan sosial untuk mencapai kesejahteraan (Eko Susanto, 2017, hal. 3). Untuk mendukung keberhasilan reformasi birokrasi, diperlukan kepemimpinan birokrasi yang mampu menangani program pemerintah lebih baik.

Melalui teori Weber birokrasi pelayanan berkaitan dengan komunikasi, namun komunikasi tersebut bersifat memaksa dan terkesan menguasai rakyat secara sosial, ekonomi maupun politik. Sedangkan pada saat penulis di lapangan, penulis mengamati adanya realita komunikasi pada aktivitas pelayanan yang dilakukan atau diberikan oleh staf

atau pegawai kelurahan terhadap warga sangatlah berbeda.

Dari kedua teori di atas, terlihat bahwa responsivitas merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan publik oleh birokrasi karena berkaitan dengan komunikasi dan interaksi antara pemberi layanan dengan masyarakat penerima layanan.

Untuk melihat realitas responsivitas pelayanan publik di lokasi penelitian, digunakan indikator - indikator responsivitas, yang dikemukakan Zeithalm, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011:46), yang menyebutkan bahwa indikator -indikator responsivitas meliputi: (1) petugas merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat, dan (2) petugas merespon semua keluhan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang banyak digunakan dalam bidang sosio-humaniora terutama berkaitan dengan pola dan tingkah laku manusia dan apa yang tersirat di balik tingkah laku tersebut, yang biasanya tidak dapat diukur dengan angka-angka (Suyitno, 2018, hal. 6).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif eksplanatori. Jenis penelitian deksriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nasir, 1999). Jenis penelitian eksplanatori (eksplanatory research) seperti dijelaskan oleh Sanapiah (2005), merupakan penelitian yang tidak cukup dengan hanya menggambarkan

apa adanya data, melainkan juga perlu melaksanakannya, dan dengan melihat kolerasinya terhadap variable-variabel lain. Penelitian ini mendeskripsikan tentang realitas pelayanan yang responsif yang ada di Kelurahan Jajar

Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Observasi digunakan dalam pencarian data pelaku aktivitas pelayanan publik dan data lain yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara.

Informan dalam penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling*, dengan informan pertama yang dipilih adalah warga Kelurahan Jajar yang menjabat sebagai ketua RT. Ketua RT dipilih, karena sebagai ketua RT yang aktif membantu warganya yang ingin mendapatkan pelayanan di Kelurahan Jajar. Informan kedua seorang ibu warga masyarakat biasa di Kelurahan Jajar, sebagai warga masyarakat yang biasa mengurus dan mengakses pelayanan publik dari kelurahan.

Selain itu, wawancara dilakukan oleh peneliti terhadap lurah maupun pegawai dan masyarakat yang dilayani di Kelurahan Jajar Kota Surakarta untuk mengetahui bagaimana realitas pelayanan publik yang responsif di Kelurahan Jajar.

Hasil dan Pembahasan

Peneliti telah melakukan observasi beberapa kali mengenai responsif atau tidaknya pelayanan yang terdapat di Kelurahan Jajar, Kota Surakarta. Pengamatan yang dilakukan berfokus pada indikator - indikator responsivitas, yang dikemukakan Zeithalm, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011, hal. 46). Indikator-indikator responsivitas menurut Zeithalm tersebut, yaitu: petugas merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan cepat, tepat,

cermat, waktu yang tepat, dan petugas merespon semua keluhan.

Observasi dalam penelitian dilakukan selama dua bulan, dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan publik di lokasi penelitian. Waktu yang dipilih untuk pengamatan adalah saat pagi hari, satu jam menjelang jam istirahat, dan pada hari jumat ketiga. Waktu ini dipilih karena berdasarkan pengamatan pra penelitian, didapati perbedaan situasi dan kondisi dalam kantor kelurahan, terkait dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Di Kelurahan Jajar, terdapat seorang lurah dan delapan orang pegawai. Setiap pegawai memiliki tugas masing-masing sesuai dengan bidangnya. Tiap pegawai memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam melakukan pelayanan. Pelayanan di Kelurahan Jajar dilaksanakan dari hari Senin-Jumat (lima hari jam kerja), seperti yang sudah ditetapkan pemerintah Kota Surakarta. Pelayanan kependudukan yang biasanya paling sering dibutuhkan di Kelurahan Jajar, tiga di antaranya, adalah pelayanan surat keterangan lahir, surat keterangan nikah, dan perubahan data KK.

Pelayanan publik di kelurahan merupakan pelayanan yang menjangkau segmen yang sangat luas dengan karakteristik masyarakat yang sangat beragam, karena itu staf kelurahan dituntut mampu menghadapi kondisi tersebut. Kondisi ini juga yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan di Kelurahan Jajar, Surakarta.

Realita Pelayanan di Kelurahan Jajar Berdasarkan Indikator Responsivitas Zeithalm, dan Hardiyansyah

Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pada akhirnya, pelayanan ma-

syarakat dapat mewujudkan tercapainya indeks kepuasan masyarakat. Bagaimana pun juga, keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal penting. Masyarakat memiliki peluang dalam menjamin proses pelayanan publik yang akuntabel sehingga mampu memenuhi aspirasi masyarakat itu sendiri. Ketika ini terjadi, artinya legitimasi dan dukungan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah yang lebih kuat dapat tercipta (Dwiyanto, 2003).

Pelayanan maksimal tersebut dapat dicapai apabila kelurahan memiliki sifat responsif. Sifat responsif yang dimaksud adalah daya tanggap yang dimiliki kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan terhadap harapan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan. Selama mengamati dan menulis jurnal ini, peneliti berfokus pada perilaku Lurah dan pegawai saat jam pelayanan berlangsung. Berikut hasil penelitian yang menggunakan metode observasi dan wawancara tentang pelayanan publik di Kelurahan Jajar, dengan menggunakan indikator-indikator responsivitas menurut Zeithalm:

1) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator tersebut mencakup: sikap, komunikasi. Peneliti melihat sikap dan komunikasi dengan nilai yang normatif, yaitu: sikap yang ramah, tanggap, sopan, dan tidak berbelit-belit.

a. Tanggap

Sikap tanggap yang dimiliki pegawai tidak didapatkan setiap saat, dan tidak diberikan oleh semua pegawai kelurahan bagian pelayanan. Hal itu peneliti amati saat ada penerima layanan yang masih harus menunggu beberapa saat. Sikap kurang tanggap tersebut terlihat saat salah satu pegawai fokus melayani salah satu penerima layanan, tetapi beberapa pegawai lainnya justru melakukan aktifitas pribadi, antara lain dengan gawainya, disaat jam kerja. Hal itu mengakibatkan penerima layanan yang

lainnya harus menunggu beberapa saat. Padahal, sikap tanggap pegawai berpengaruh besar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Ini didasarkan dari sikap pegawai terhadap mutu dan nilai-nilai yang ada pada kode etik dan sistem manajemen mutu. Seyogyanya, sikap pegawai terhadap kode etik dan sistem manajemen mutu dapat terrefleksikan dalam perilaku positif pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Refleksi ini salah satunya berupa perilaku yang responsif, akuntabel dan beretika, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Warner dan De Fleur (Ahmadi, 2007).

b. Ramah

Secara umum informan mengatakan telah mendapatkan keramahan dalam pelayanan di kelurahan Jajar. Namun dari pengamatan dan wawancara, diperoleh informasi bahwa ada beberapa kondisi yang mempengaruhi keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi pertama adalah saat mendekati jam istirahat atau jam berakhirnya pelayanan, dan ke dua, saat ada masalah yang rumit dalam pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu jika petugas merasa lelah karena telah melayani 4 sampai 6 orang penerima layanan yang membutuhkan pelayanan, sikap ramah pegawai terhadap penerima layanan yang selanjutnya menjadi berkurang. Bentuk sikap ramah yang berkurang tersebut misalnya, seperti berkurangnya senyuman, nada suara cenderung datar, raut wajah yang cenerung datar, dan dari yang sebelumnya sempat mengajak ngobrol penerima layanan menjadi jarang mengajak ngobrol penerima layanan mengenai urusan di luar pelayanan.

c. Sopan

Dilihat dari cara berpakaian maupun cara bersikapnya, setiap pegawai di Kelurahan memiliki sikap yang sopan. Peneliti pernah menjumpai satu sampai dua kali

disaat ada penerima layanan yang datang, tetapi beberapa pegawai khususnya yang muda justru menyempatkan diri untuk makan di ruang pelayanan, atau terkadang beberapa pegawai lainnya sibuk dengan kegiatan pribadi. Pegawai yang bermain handphone saat melakukan pelayanan, juga dipandang sebagai sesuatu yang kurang sopan oleh penerima layanan yang datang.

d. Tidak Berbelit-Belit

Pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Jajar kepada penerima layanan tidak berbelit-belit. Tiap pegawai selalu melayani penerima layanan dengan adil tanpa membeda-bedakan kondisi ekonomi, ras, dan agama penerima layanan. Tiap pegawai juga selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Hanya saja, terkadang ada satu atau dua penerima layanan yang mengeluh atau kesal terhadap pegawai yang dirasa menyulitkan proses pelayanan, tetapi hal tersebut murni disebabkan karena penerima layanan kurang memahami atau tidak mau tahu prosedur pelayanan yang ditetapkan pemerintah.

Selain itu, faktor usia penerima layanan yang sudah cukup tua, dan penerima layanan yang jarang mengurus keperluan di kelurahan, memungkinkan mereka tidak membawa atau memiliki persyaratan yang lengkap, seperti kurangnya tanda tangan RT disahkan RW, beberapa persyaratan (KK dan KTP) yang seharusnya di fotocopy rangkap 3, pas foto, dan sebagainya. Kurangnya kelengkapan administrasi tersebut akhirnya membuat penerima layanan harus melengkapi persyaratan administrasi tersebut dan membuat mereka merasa pihak kelurahan memberikan pelayanan yang berbelit-belit.

2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan

publik sesuai kebutuhan masyarakat. Peneliti melihat ke-cepatan dengan nilai yang normatif, yaitu : sigap, dan tulus.

a. Sigap

Dalam penelitian ini diperoleh informasi bahwa menurut informan, kesigapan pelayanan sangat dipengaruhi penguasaan pemberi layanan tentang perkembangan peraturan dan informasi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan pelayanan publik di Kelurahan.

Faktor lain adalah usia pegawai yang sudah cukup tua dan sebentar lagi akan pensiun. Mereka kurang mampu mengikuti dan merespon dinamika informasi pelayanan publik yang berkembang sangat cepat, dan tuntutan untuk menguasai komputer sebagai alat bantu dalam pelayanan di kelurahan Jajar. Pada akhirnya pegawai tersebut cenderung bergantung pada pegawai yang menguasai prosedur pelayanan dan mampu menggunakan komputer. Terlebih peneliti menemukan bahwa pegawai di kelurahan Jajar selalu tanggap pada kebutuhan maupun keluhan penerima layanan, terutama pelayanan yang berkaitan dengan Selebihnya untuk urusan seperti akte kematian dan akte kematian pihak kelurahan selalu tanggap dan segera ditindaklanjuti.

b. Tulus

Ketulusan adalah bagaimana penyedia layanan melakukan layanan dengan "hati". Setiap pegawai senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada penerima layanan dengan senang hati.

Adanya karakter penerima layanan yang berbeda-beda, kurang memahami prosedur atau proses pelayanan, dapat membuat mereka kurang sabar saat menunggu keperluan mereka dikerjakan sampai tuntas. Hal tersebut terkadang membuat pegawai kesal dengan sikap penerima layanan yang dirasa pegawai kurang sopan. Biasanya jika itu terjadi pegawai akan bersikap lebih tegas tanpa menyakiti hati penerima layanan.

3) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan informatif dan solutif. disini diperlukan informasi yang lengkap agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan ketentuan yang berlaku sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Peneliti melihat nilai normatif dari ketepatan, seperti: informatif dan solutif.

Di Kelurahan Jajar ketepatan informasi dan ketepatan dalam prosedur pelayanan mendapat perhatian. Peneliti mengamati bahwa, pegawai selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin, agar tidak terjadi kesalahpahaman selama proses pelayanan berlangsung. Terutama ketika menyampaikan informasi, pegawai senantiasa berbicara dengan artikulasi yang jelas, menjelaskan dengan tidak tergesa-gesa, dan pegawai berusaha memahami betul apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh penerima layanan. Apabila penerima layanan juga mengalami kebingungan atau mengeluh, pegawai berusaha memberikan solusi kepada penerima layanan.

4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melihat nilai normatif dari kecermatan, seperti: teliti dan jeli. Namun informan mengatakan bahwa kecermatan adalah hal yang harus ditingkatkan dalam pelayanan di Kelurahan jajar, antara lain yang berkaitan dengan memasukkan data-data dan kehati-hatian dalam menyimpan dan mengelola berkas administrasi masyarakat.

Saat melakukan pelayanan, pegawai selalu memastikan terlebih dahulu jika prosedur atau informasi yang diberikan kepada penerima layanan sudahkah tepat

atau belum. Pertama kali penerima layanan datang, setelah bertanya apa yang diperlukan, kemudian pegawai akan memastikan kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh penerima layanan. Biasanya pegawai juga selalu memastikan penerima layanan sudah mengisi atau memiliki biodata yang benar atau tidak. Sayangnya, kecermatan yang dimiliki pegawai berbeda-beda. Adanya pegawai baru yang kurang berpengalaman dalam bidang adminastri, kurang menguasai komputer, usia yang menyebabkan kondisi mata kurang jelas, memungkinkan pegawai tersebut melakukan sedikit kesalahan dalam membuat atau mencetak surat-surat yang dibutuhkan penerima layanan.

- 5) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melihat nilai normatif waktu yang tepat, seperti: efisiensi waktu pelayanan.

Kekurangan yang dimiliki beberapa pegawai, seperti kurangnya pengalaman dalam bidang administrasi dan kurang menguasai komputer menyebabkan sewaktu-waktu penerima layanan lainnya harus menunggu beberapa menit. Penerima layanan harus menunggu karena hanya beberapa pegawai yang menguasai prosedur pelayanan dan dapat menggunakan komputer. Apabila terjadi keterlambatan dalam pelayanan biasanya pegawai akan memberikan penjelasan atau informasi, sehingga penerima layanan dapat mengetahui alasan mengapa tidak bisa dilayani saat itu juga. Biasanya jika keperluan penerima layanan tidak bisa sehari jadi atau harus ditinggal, pegawai akan membuat kesepakatan dengan cara meninggalkan nomor telepon, yang nantinya jika keperluan penerima layanan sudah jadi dan dapat

diambil, pihak kelurahan akan menelpon penerima layanan agar segera diambil.

- 6) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Apabila ada penerima layanan yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Jajar. Pegawai senantiasa berusaha menanggapi dan mengatasinya sampai tuntas, namun pegawai melihat dulu apa permasalahan yang dikeluhkan apakah permasalahan tersebut masih jadi bagian dari pihak kelurahan atau bukan.

Dari pihak pemberi layanan, Lurah selaku pimpinan Kelurahan secara normatif menyatakan selalu mendorong pegawainya untuk memberikan layanan yang berkualitas dan mengikutkan pegawainya untuk pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Simpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta sebagai bagian dari pelayanan birokrasi bersifat responsif. Namun, masih ditemukan pula adanya inkonsistensi dalam kualitas responsivitas berkaitan dengan waktu pelayanan. Selain itu, masih ada hal-hal yang belum memuaskan dalam pelayanan publik di kelurahan Jajar yang tidak sampai dibawa ke Lembaga Pemerintah, seperti Ombudsman. Masyarakat mencoba memperoleh solusi melalui komunikasi dengan sesama warga, yakni dengan pengurus RT maupun RW serta dengan mengutamakan pendekatan atau komunikasi secara kekeluargaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu.H. 2007. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anifah, Putri Cahyanti. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Dwiyanto, Agus. (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Gamal, Saleh. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, Volume 6 Nomor 2 hlm 162-171.
- Irawan, Bambang dan Sonny Subroto Maheri Laksono. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 8, Nomor 1, Juni 2019.
- Larasati, Endang. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan.
- REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 8, Nomor 1, Juni 2019
- Rindengan, Marini. 2016. *Kepemimpinan Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tinooor I Kecamatan Tomohon Utara. UNSRAT, Manado. 2016. Vol.5, No 1 .*
- Susanto, Eko. 2017. *Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Tarumanegara.
- Susila, Linda Nur. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, Volume 1 No. 1 Februari 2010
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Akademia Pustaka, Tulung Agung. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malang.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.