

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data Penelitian**

##### **1. Deskripsi Objek Penelitian**

###### **a. Letak Geografis Kecamatan Tulungagung**

Kecamatan Tulungagung berada di wilayah Kabupaten Tulungagung Selatan atau tepatnya kurang lebih 3 km Sebelah Barat.

Daya Kabupaten Tulungagung dengan batas-batas:

Sebelah Utara : Kecamatan Kedungwaru

Sebelah Selatan : Kecamatan Boyolangu

Sebelah Timur : Kecamatan Kedungwaru dan Boyolangu

Sebelah Barat : Kecamatan Kauman

Jumlah penduduk Kecamatan Tulungagung 71.149 jiwa terdiri dari 34.572 laki-laki dan 36.577 perempuan. Memiliki 14 kelurahan, yakni:

- 1) Kelurahan Kedungsoko
- 2) Kelurahan Tertek
- 3) Kelurahan Tamanan
- 4) Kelurahan Jepun
- 5) Kelurahan Bago
- 6) Kelurahan Kepatihan
- 7) Kelurahan Kenayan

- 8) Kelurahan Kutoanyar
- 9) Kelurahan Sembung
- 10) Kelurahan Kauman
- 11) Kelurahan Karangwaru
- 12) Kelurahan Kampungdalem
- 13) Kelurahan Panggungrejo
- 14) Kelurahan Botoran<sup>1</sup>

b. Sejarah Terbentuknya Desa / Kelurahan Jepun

Jaman dahulu sebelum berbentuk desa masih terdiri dari hutan belantara dan akhirnya muncul orang dari Mataram. Orang-orang tersebut seperti Kyai Pinegar, Kromo Dinoyo, Kromo Dimedjo, Iro Kromo Yudho, Den Ayu Cekti, dan Mbah Sutilah istri dari Mbah Warso, mereka berusaha memabat alas untuk dijadikan tempat tinggal dan sehingga muncul pemikiran dari Kyai Pinegar untuk menanam sebuah tanaman bunga.

Tanaman tersebut tumbuh subur, seiring perkembangan jaman tanaman tersebut dikenal dengan Kembang Jepun dan akhirnya daerah tersebut dikenal dengan nama Desa Jepun. Pemimpin Desa Jepun yang pertama adalah Mbah Warso.<sup>2</sup>

Posisi penanaman Kembang Jepun:

---

<sup>1</sup> Di Lihat dari Data Laporan Kependudukan Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung

<sup>2</sup> Di Lihat dari Profil riwayat terbentuknya Desa/Kelurahan Jepun

Lor Kulon : Iro Kromo Yudho

Lor Wetan : Kromo Dinoyo

Kidul Kulon : Kyai Pinegar

Kidul wetan : Kromo Dimedjo

Tengah : Den Ayu Cekti, Mbah Sutilah dan Mbah Warso

c. Visi dan Misi Kelurahan Jepun

Kelurahan Jepun memiliki visi yaitu terdepan dalam pelayanan dan tata pemerintahan yang profesional serta menciptakan kebersihan, ketertiban dan keamanan masyarakat Kelurahan Jepun.

Adapun misi Kelurahan Jepun yaitu:

- 1) Mewujudkan pelayanan prima yang cepat, tepat dan efektif
- 2) Mewujudkan lingkungan yang bersih dan sehat
- 3) Mewujudkan masyarakat yang menjaga ketertiban dan keamanan
- 4) Mewujudkan masyarakat terbebas dari narkoba
- 5) Mewujudkan kehidupan yang ayem tentrem mulyo lan tinoto<sup>3</sup>

d. Kondisi Kelurahan Jepun

Kelurahan Jepun termasuk wilayah strategis dilihat dari arah mata angin yang berada diarah tenggara dari kecamatan  $\pm 1$  km dan juga berada di arah tenggara kabupaten  $\pm 1,5$  km. Sehingga Kelurahan Jepun merupakan salah satu Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan dan Kabupaten Tulungagung.

---

<sup>3</sup> Di lihat dari Profil Kelurahan Jepun

Batas-batas wilayah Kelurahan Jepun, sebagai berikut :

- Sebelah Utara : berbatasan dengan Kelurahan Bago
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan Desa Serut dan Desa Beji
- Sebelah Barat : berbatasan dengan Kelurahan Tamanan dan  
Kelurahan Bago
- Sebelah Timur : berbatasan dengan Desa Plosokandang

Secara geografis Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini berada pada ketinggian  $\pm 85$  m di atas permukaan air laut dengan suhu udara rata-rata  $23^{\circ}$  C. Kelurahan Jepun memiliki luas wilayah 136,5 Ha, yang terbagi menjadi 6 rukun warga. Adapun jumlah penduduk Kelurahan Jepun sebanyak 6418 jiwa, terdiri dari 3245 laki-laki dan 3173 perempuan.<sup>4</sup>

Mata pencaharian masyarakat Kelurahan Jepun beragam mulai dari buruh/karyawan, PNS, swasta, dan pengusaha industri kecil, menengah, sampai besar. Disamping luas wilayah kelurahan Jepun yang kini mulai sempit karena padatnya penduduk, sehingga sering terjadi pembangunan rumah warga dan banyak lahan yang akhirnya dijadikan perumahan. Maka di Kelurahan Jepun berpotensi kecil dalam hal pertanian maupun perkebunan, namun memiliki potensi yang cukup besar dalam hal industri atau lahan wirausaha, karena dilihat dari letak wilayah yang sangat strategis untuk membuka bisnis.

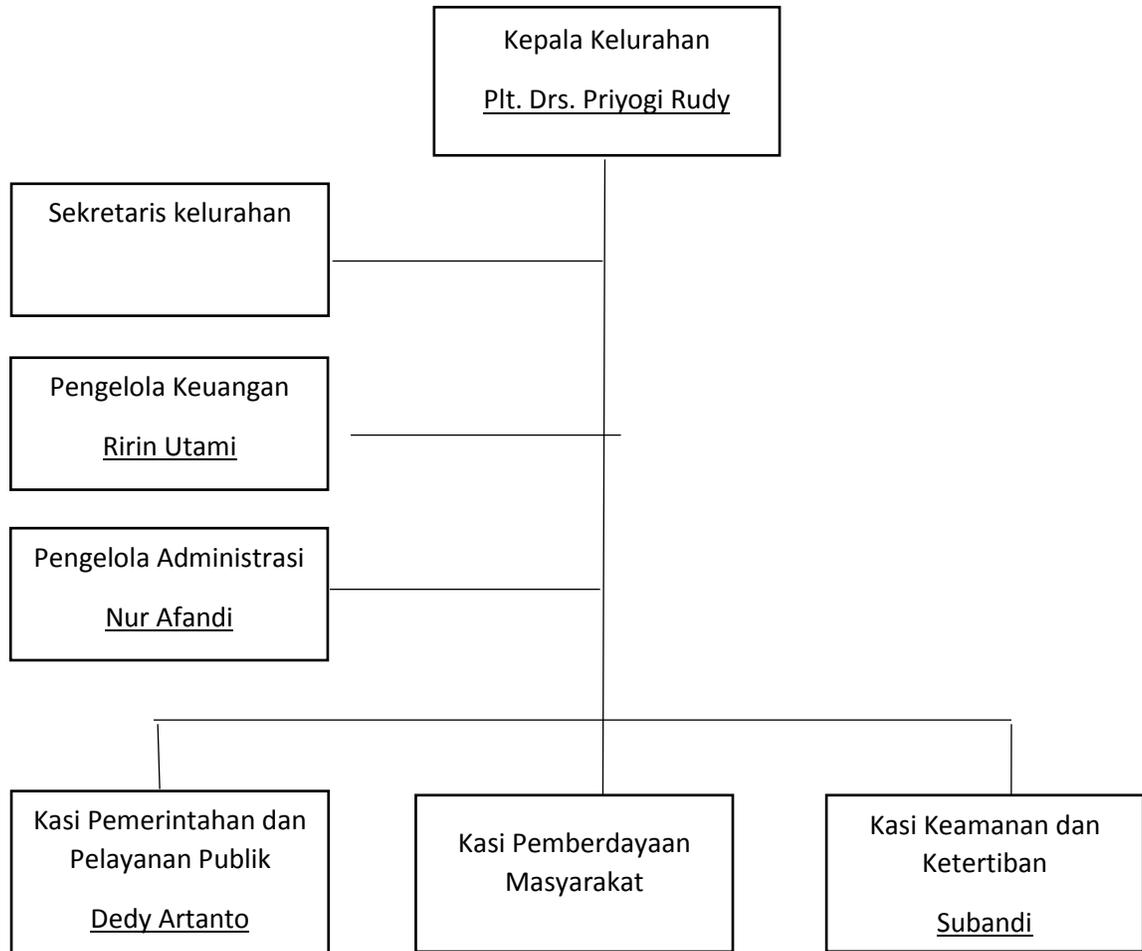
---

<sup>4</sup> Di Lihat dari Data Profil Tingkat perkembangan Desa dan Kelurahan tahun 2017

## e. Struktur Kepengurusan Kelurahan Jepun

## STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN JEPUN KECAMATAN

## TULUNGAGUNG



*Sumber: Kelurahan Jepun, Kec/Kab.Tulungagung*

Penjelasan fungsi dan tugas pada struktur susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan kelurahan Jepun sebagi berikut:

1) Kepala Kelurahan

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) Undang-undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan tugas pokok lurah sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum, pemeliharaan prasaranan dan fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.<sup>5</sup>

2) Sekretaris Kelurahan

Pasal 13 Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tulungagung mengatakan bahwa :

- a) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan tahunan kelurahan
- b) Melaksanakan pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan
- c) Melaksanakan pengeleloaan keuangan kantor
- d) Menyelenggarakan administrasi kepegawaian
- e) Menyiapkan dan memproses usulan diklat aparatur kelurahan
- f) Melaksanakan tertib administrative, dokumentasi, dan kearsipan

---

<sup>5</sup> Undang-undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan pasal 5

- g) Melaksanakan pengadaan, pemeliharaan sarana, prasarana kantor dan pengelolaan inventarisasi barang
- h) Melaksanakan tugas kehumasan dan keprotokolan
- i) Menyusun bahan pembinaan kedisiplinan pegawai
- j) Menyusun laporan pelaksanaan program dan kegiatan kelurahan
- k) Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya
- l) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh lurah<sup>6</sup>

3) Kepala Seksi

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa, pasal 9 ayat(2) Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.

4) Seksi pemerintahan dan pelayanan publik

Seksi pemerintahan dan pelayanan publik mempunyai tugas menyusun, menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan program kegiatan di bidang pemerintahan dan pelayanan publik, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik, pengaduan dan pemberian informasi pelayanan publik.

5) Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat

---

<sup>6</sup> Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tulungagung pasal 13

Seksi pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat mempunyai tugas menyusun, menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan program di bidang pemberdayaan masyarakat, pembinaan masyarakat, peningkatan swadaya masyarakat

6) Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyusun, menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan program dan kegiatan dan ketertiban lingkungan, menyiapkan izin keramaian, melakukan pembinaan ketertiban dan ketentraman, koordinasi dengan instansi terkait, lembaga masyarakat, tokoh agama, LSM, RT, dan RW

7) Jenis Pelayanan di Kelurahan Jepun

Kelurahan merupakan instansi pertama yang bisa dikunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan meminta pelayanan dasar.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Kelurahan Jepun, sebagai berikut:

- a) Surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b) Surat pengantar pembuatan KK (Kartu Keluarga)
- c) Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
- d) Surat Keterangan Usaha
- e) Surat Keterangan Tanah Tidak Sengketa
- f) Kolektif Pajak PBB
- g) Surat Keterangan Kelahiran

- h) Surat Keterangan Kematian
- i) Surat Keterangan Domisili
- j) Surat Keterangan Pindah Tempat
- k) Surat Pengantar Nikah
- l) Surat Keterangan Ahli Waris
- m) Surat Akta Jual Beli Tanah
- n) Pelayanan Penyaluran Bantuan Dana Non Tunai

## **2. Gambaran umum Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung**

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, sudah cukup baik. Mulai dari fasilitas, jenis layanan. Secara sumber daya manusia atau bisa dikatakan sebagai pelaksana pelayanan publik masih banyak kekurangan karena kekosongan jabatan seperti Kepala Kelurahan, Sekretaris, dan Juga Kasi Kesejahteraan Masyarakat, hal tersebut menjadi salah satu penghambat dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Namun hal ini tidak menjadikan masalah dalam pemberian pelayanan di Kelurahan Jepun, karena seperti posisi lurah digantikan oleh pejabat Plt, yang ditunjuk oleh camat yang kemudian merangkap jabatan di Kelurahan lain. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan di Kelurahan terlayani cukup baik. Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Jepun terhadap masyarakat,

peneliti menanyakan kepada pelaksana pelayanan yang ada di Kelurahan Jepun.

Bagaimana pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jepun, seperti yang diutarakan oleh Ibu Farida sebagai berikut :

*“lek tugase saat ini banyak yang dirangkap, perkara dirangkap karena kekosongan jabatan, kalau pelaksanaan tugase masing-masing individual itu sudah, tapi ada beberapa e...apa itu jabatan yang dirangkap karena kekosongan jabatan... seperti lurah dijabat oleh lurah bago, kasi kesra dirangkap oleh kasi pemerintahan, carik kosong, jadi banyak tugas yang akhirnya dirangkap oleh kasi yang lain ”<sup>7</sup>*

Jadi dalam hal pelaksanaan tugas masih banyak kekurangan karena kekosongan jabatan yang akhirnya sedikit menghambat jalannya pelaksanaan pelayanan.

Lalu efek yang dialami oleh kelurahan dalam memberikan pelayanan ,jadi sedikit terganggu ya bu ?

*“pasti itu, contohe tugas carik, karena itu yang tau adalah carik yang ngurusi sampai ke atas, yang jelas karena kekosongan tupoksi itu akhirnya harus di baking oleh yang lain, paling fatal itukalau carik itu yang kosong, karena*

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan ibu Farida selaku sebagai staff pemerintah dan pelayanan pada tanggal 6 Januari 2020

*kalaupun lurah itu sudah ada yang baking, kasi kesra juga ada yang baking, hal tersebut tidak menghambat dalam pelayanan masyarakat secara umum, cuma untuk masalah pelayanan waris agak sedikit terhambat”<sup>8</sup>*

Sehingga untuk pelayanan publik secara umum sudah terlayani dengan baik, meskipun ada kekosongan jabatan lurah. Namun berbeda dengan pelayanan masalah waris sedikit terhambat karena tidak adanya jabatan carik atau sekretaris kelurahan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Bpk. Dedy Artanto

*“pelaksanaan sesuai dengan tupoksi, tapi karena adanya kekosongan jabatan itu akhirnya kasi-kasinya membackup kasi yang lain pada pelayanan public di Kelurahan Jepun, tetap terlaksana”<sup>9</sup>*

Mengenai hal yang dipaparkan diatas sesuai dengan kondisi saat ini di Kelurahan Jepun, bahwasannya banyaknya kekosongan jabatan yang ada dalam struktur organisasi Kelurahan Jepun, Plt. Kepala Kelurahan Jepun Bapak Priyogi Rudi, S.H menuturkan, sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Ibid,

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Artanto selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik pada tanggal 7 Januari 2020

*“Pejabat (Plt.) Sebagai Kepala Kelurahan yang ada di Kecamatan Tulungagung saat ini ada 4 orang yang mempunyai jabatan rangkap di beda Kelurahan, salah satunya ya di Kelurahan Jepun. Namun meskipun saya merangkap jabatan sebagai Lurah di dua tempat berbeda tidak mengalami kendala dan tetap berjalan dengan lancar.”*

Sehingga dapat peneliti amati bahwa rangkap jabatan dan beberapa kekosongan jabatan yang ada di Kelurahan Jepun tidak begitu menimbulkan masalah besar dalam pemeberian pelayanan terhadap masyarakat, namun hal tersebut juga tidak menutup kemungkinan untuk bisa teratasi dengan maksimal, karena masih banyak pelaksana yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat pada jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang ada di kelurahan Jepun. Melihat hal tersebut perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik.

Dalam memenajemen sumber daya manusia dibutuhkan keterampilan yang merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan pegawai lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia, yakni perencanaan, pengorganisasian, pemeliharaan, pengendalian, pengadaan,

pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Terkait hal tersebut, peneliti juga mendapatkan informasi mengenai bagaimana cara peningkatan sumber daya manusia dalam pelayanan publik terhadap masyarakat, seperti yang diutarakan oleh Ibu Farida:

*“hmm... kemarin sih sempat ada pelatihan computer juga, yang diadakan di BLK, tapi BLK mengkhususkan tempatnya di Kelurahan Kampungdalem itu memang ada. Ada yang dikirim SDM nya, kalau secara pribadi biasanya kalau SDM nya buka mbah google. Mbah google mengatasi segalanya”*.<sup>10</sup>

Jadi dalam peningkatan sumber daya manusia terhadap pemberian pelayanan publik, yaitu dengan diadakannya pelatihan dan pembinaan agar masyarakat mendapatkan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Jepun.

Dengan ini juga diimbangi adanya fasilitas, sarana dan prasarana yang tentunya dapat mendorong peningkatan sumber daya manusia dan juga tata pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat sesuai standar operasional prosedur yang dibuat oleh Kelurahan Jepun, mulai dari pemenuhan fasilitas dalam hal

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Farida selaku sebagai staff pemerintah dan pelayanan pada tanggal 6 Januari 2020

kenyamanan ruang pelayanan, efisiensi waktu, jenis layanan dan keramahan pegawai atau pelaksana pelayanan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat.

Hal tersebut disampaikan kembali oleh ibu Farida :

*“ya enek e ngene iki, tapi kalau secara umum sudah-sudah daripada setahun yang lalu, sudah ada perbaikan, kita sudah ada dana untuk membuat meja pelayanan, di depan juga sudah tertulis jenis layanan publik, hanya saja jenis layanannya di kelurahan cuma surat-menyurat, kalau kerjasamanya memang ada yakni posyandu untuk balita, poslansia juga ada dulu, ada lagi kalau sekarang posbindu dilaksanakan 1 bulan sekali”*.<sup>11</sup>

Dari pemaparan di atas untuk fasilitas yang sudah diberikan oleh kelurahan dalam hal pelayanan masyarakat sudah ada perbaikan dari tahun sebelumnya, yang mana pada beberapa tahun lalu belum adanya penataan ruang yang cukup baik dalam proses pelayanan, namun satu tahun ini sudah ada dan sedikit lebih baik mulai dari penataan ruang terkhusus pada layanan surat-menyurat terdapat di ruang depan yang langsung bisa diakses oleh masyarakat tanpa harus masuk kedalam ruangan-ruangan. Hal ini juga disambung oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Bapak Dedy, terkait jenis

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Farida selaku sebagai staff pemerintah dan pelayanan pada tanggal 6 Januari 2020

pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan Jepun dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

*“seperti halnya sekel melayani secara umum pelayanan publik. Kasi pemerintahan dan pelayanan publik melayani dalam pembuatan surat pengantar KK, KTP, SKCK, Surat Pindah. Kasi pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat melayani SKTM, surat rekomendasi kredit bank, surat keterangan usaha, mendata warga miskin untuk pengusulan bantuan beras raskin/BPNT. Kasi ketentraman dan ketertiban masyarakat melayani surat ijin keramaian, ijin HO”*.<sup>12</sup>

Terkait pelayanan publik yang ada di Kelurahan Jepun, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga merasakan dampak dari kekosongan jabatan, fasilitas, dan juga jenis layanan yang ada di Kelurahan Jepun. Seperti yang disampaikan oleh beberapa warga jepun, yang peneliti wawancarai :

Warga Jepun dengan Bapak Texas

*“pelayanane ndek kelurahan wes apik, proses pelayanane yo cepet, pegawaine enek seng ramah, enek seng ora. Ora enek sg dibedakne antarane seng sugeh karo seng miskin, fasilitase yowes memadai lahan*

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Artanto selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik pada tanggal 7 Januari 2020

*parkire luas, harapan kedepane gawe kelurahan yo tambah apik ae lan pelayanane di tingkatne*”.<sup>13</sup>

Terjemahan dalam bahasa Indonesia:

“Pelayanan di kelurahan sudah bagus, proses pelayanannya juga cepat, pegawainya ada yang ramah, ada juga yang tidak ramah. Tidak ada perbedaan pelayanan antara yang kaya dan miskin, fasilitasnya juga sudah memadai dalam hal tempat parkir yang luas. Harapan kedepan untuk kelurahan Jepun harus ditingkatkan dari segi pelayanan”.

Warga Jepun dengan Ibu Nidya

*“pelayanane kurang apik, lekne ngurus surat kadang dipersulit dalam artian kon mbolak-mbalik, proses e lumayan cepet, pegawaine kadang enek seng mrengut, tapi yo enek seng apikan kabeh kui tergantung pas seng nglayani, fasilitase yo ngono kae, harapane gawe kelurahan yo tambah apik, pelayanane yo ditingkatne*”<sup>14</sup>

Terjemahan dalam bahasa Indonesia:

“pelayanannya kurang bagus, kalau mengurus surat terkadang dipersulit harus bolak-balik, prosesnya lumayan cepat, pegawainya terkadang ada yang bermuka masam, taapi juga ada yang baik hati itu

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan warga yang membuat surat pengantar Kartu Keluarga pada tanggal 6 Januari 2020

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan warga yang mengurus surat pengantar pembuatan E-KTP pada tanggal 6 Januari 2020

tergantung dari yang melayani, fasilitasnya ya begitu saja, harapannya untuk kelurahan semakin baik ,dan juga pelayanan perlu ditingkatkan”

Warga Jepun dengan Ibu Riri ( nama disamarkan)

*“pelayanane baik mbak, waktune menyelesaikannya juga cepat, fasilitase juga baik, orangnya juga ramah, tapi kalau bisa petugasnya ditambah untuk ditempatkan di depan sehingga warga yang datang tidak kebingungan harus kemana mereka masuk dalam meminta pelayanan di kelurahan, fasilitasnya cukup baik mbak”*.<sup>15</sup>

b. Kelebihan dan Kelemahan pelayanan publik di Kelurahan Jepun

Berbicara mengenai kelebihan pasti setiap lembaga atau instansi selalu mengedepankan kelebihan atau kebaikan tersebut, namun hal ini juga tidak lepas dari kelemahan yang timbul dan mengakibatkan suatu kendala, tetapi dalam setiap birokrasi yang berjalan selalu mempunyai strategi bagaimana supaya untuk mengurangi setiap kelemahan tersebut dan lebih menonjolkan kelebihan tersebut salah satunya dengan peningkatan sumber daya manusia, profesionalitas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan yang paling utama dalam suatu kelebihan yang dimiliki yaitu etika yang baik tentu akan menciptakan kesan yang baik pula.

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan warga yang mengurus surat pindah tempat pada tanggal 7 Januari 2020

Hal ini dalam pelayanan publik mengenai etika dan juga standart layanan yang diberikan merupakan point penting untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun kelebihan dan kelemahan Kelurahan Jepun yang diutarakan oleh ibu Farida: *“apa,,ya,, kelebihannya ya kita cepet tanggap gitu aja. Kalau kelemahan yang tau hanya masyarakat, kita tidak bisa menilai sendiri”*.<sup>16</sup>

Hal tersebut terkait kelebihan dan kelemahan yang ada di Kelurahan Jepun, yang disampaikan oleh beberapa warga yang peneliti wawancarai yaitu belum efisiensi dalam sistem informasinya, dalam penyelesaian pelayanan yang terkadang tidak efisien waktu, dan cenderung berbelit-belit.

#### c. Sistem Informasi Kelurahan Jepun

Di masa sekarang era digital, keuntungan masyarakat adalah bisa bisa mengakses informasi mengenai perkembangan politik, ekonomi, kinerja pemerintah dan mengakses pelayanan publik.<sup>17</sup> Hal ini menjadikan pemerintah semakin dituntut untuk mengarah kepada sistem pelayanan berbasis digital, dengan ketersediaan informasi oleh pemerintah pada kenyataannya masih belum sesuai harapan

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Farida selaku sebagai staff pemerintah dan pelayanan pada tanggal 6 Januari 2020

<sup>17</sup><https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/tyobarsei/5ab84afeab12ae150718ed72/era-millennials-layanan-pemerintahan-harus-berbasis-teknologi-dan-e-government-> . Diakses pada tanggal 14 Januari 2020 pukul 13.50 WIB

masyarakat. Hal ini seperti disampaikan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Bpk Dedy Artanto, sebagai berikut:

*“Untuk sistem informasi berbasis online ada tapi hanya antar instansi kelurahan dengan kecamatan, seperti langsung memakai google drive. Tapi untuk sistem online terhadap masyarakat belum, ya harapannya segera bisa dirancang untuk mempermudah pelayanan, namun hal tersebut juga membutuhkan biaya dan tenaga yang benar-benar profesional dalam bidangnya untuk menangani sistem online tersebut”.*<sup>18</sup>

Hal tersebut tidaklah menjadi masalah, karena sampai sekarang sistem pelayanan tetap berjalan lancar meski dengan cara manual/tradisional, hanya saja pelayanan secara online cuma dalam instansi pemerintah dan belum instansi ke masyarakat, khususnya instansi pemerintahan daerah yaitu Kelurahan.

d. Pandangan Tokoh Agama Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Maqasid Syariah

Maqasid syariah adalah tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia. Mengenai pelayanan publik, maqasid syariah dapat dijadikan sebagai cara untuk menertibkan pemberian pelayanan yang sesuai dengan syariat, hal ini di sampaikan oleh Ustadz Burhan, sebagai berikut:<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Artanto selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik pada tanggal 7 Januari 2020

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ust, Burhan selaku sebagai pengajar ilmu fiqh di Ponpes Al Batul Tulungagung pada tanggal 13 Januari 2020

*“tujuan dari maqasid syariat adalah menertibkan, semua yang dilakukan dengan syariat pasti bermanfaat, nggak ada satupun yang diatur dengan syariat yang tidak bermanfaat, dari segi apapun kalau syariat yang ngatur semua pasti baik, seperti halnya pelayanan ,kanjeng nabi dawuh”walau antal fa’ah wajnuh ngoliq” itu dalam bahasa arab yang artinya senyumlah dalam melayani seserorang itu, walaupun sakit gigi, meskipun gigi terlihat, tidak mbetutut. Cuma sayangnya dalam tatanan pelayanan public belum diterapkan, andai maqasid syariah diterapkan pasti nyaman”*

Dari penjelasan yang disampaikan dapat peneliti pahami bahwasannya setiap pelaksana pelayanan publik harus mengedepankan etika yang baik. Namun tidak hanya itu dalam hal memberikan pelayanan publik haruslah dengan transparansi dan efisiensi waktu yang tepat, hal tersebut diutarakan kembali oleh Ustad Burhan, sebagai berikut:

*“ dari tatanan sholat akan melahirkan ketertiban-ketertiban yang lain, contoh kita sholat diawal waktu yang seperti diajarkan kanjeng nabi sehingga akan mudah untuk dijalankan diwaktu yang tepat itu yang dimaksd dengan sayriah yang pertama. Kemudian dalam pelayanan public misalnya, andai orang mau mengikuti ajaran kanjeng nabi, pasti akan apa pelayanan-pelayanan public berjalan dengan rapi, kenapa kanjeng nabi mengajarkan bahwa korupsi waktu sudah besar dosanya, bisa dilihat dalam pelayanan publik sekarang”*

Disampaikan juga oleh Bapak H. Abu, selaku tokoh agama di Kelurahan Jepun

*“Jangankan pelayanan maksimal , pelayanan standart aja masih sulit. Jadi pelayanan public itu siapa yang harus melayani dan siapa yang harus dilayani, kalau yang harus melayani adalah pegawai, lalu siapa*

*yang harus dilayani yaitu rakyat, bagaimana rakyat harus dilayani oleh pejabat, sehingga pejabat harus ramah, harus bagus komunikasinya hebat. Sehingga untuk pergi ke kantor sekali saja cukup, nah itu pelayanan public yang bener, kalau tidak begitu ya bukan pelayanan yang standart melainkan bertele-tele”.*<sup>20</sup>

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan paparan data di atas, hasil temuan penelitian yang diperoleh tentang Pelayanan Publik Terhadap Standart Pelayanan Di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung adalah:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jepun kurang optimal, karena banyaknya kekosongan jabatan yang akhirnya sedikit menghambat proses pelayanan, sehingga beberapa pegawai yang merangkap jabatan sebagai pelaksana pelayanan publik, jenis layanan yang ada juga sudah memenuhi standart pelayanan, namun untuk jumlah sumber daya manusia untuk pelaksanaan pelayanan sangatlah minim sekali yang akhirnya sedikit menghambat proses pelayanan public di kelurahan jepun
2. Tidak adanya sistem pelayanan online antar instansi terhadap masyarakat karena masih belum dibuatnya jaringan aplikasi sistem online tersebut. Namun terkait sistem online dalam hal pelayanan berlangsung antar instansi dengan instansi yaitu kelurahan dengan kecamatan.

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H.Abu Sofyan selaku sebagai tokoh agama pada tanggal 13 Januari 2020

3. Standart Operasional Prosedur dalam pelayanan public sudah cukup baik dalam hal pelayanan administrasi surat menyurat, standar waktu pelayanan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung minimal proses pelayanan antara 10-15 menit, itu tergantung banyak sedikitnya warga yang datang untuk mengurus administrasi surat-menyurat.
4. Fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan cukup memadai, namun harus tetap ada perbaikan untuk lebih baik lagi
5. Tidak adanya slogan-slogan yang menunjang pemberian informasi publik
6. Kelebihan dan kelemahan dalam pelayanan yaitu kelebihan cukup cepat tanggap, fleksibel, dan biaya gratis, namun untuk kelemahannya yaitu kurang ramah dalam pelayanan kurang menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Sopan), dan standar waktu penyelesaian pelayanan tidak bisa dipastikan, meskipun sudah ada ketentuan waktu yang dibuat dalam SOP(standart operasional prosedur) pelayanan.