PENGARUH GAYA KINERJA BIROKRASI PADA PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN WONOKUSUMO KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA

# Anisafa Anggraini, Ika Krismawanti Rohdiana, Siprianus Nandin

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra [Twentythree03000@gmail.com](mailto:Twentythree03000@gmail.com) , [ikadiana1998@gmail.com](mailto:ikadiana1998@gmail.com) , [Siprinandinnn@gmail.com](mailto:Siprinandinnn@gmail.com)

# Abstrak

Perkembangan suatu organisasi sangat ditentukan oleh gaya kinerja birokrasi dalam menjalankan setiap tugasnya dan beban kerjanya. Berasal banyak sekali pengalaman serta teori organisasi dipahami ada banyak faktor yang mempengaruhi perkembangan sebuah organisasi antara lain ialah gaya kinerja birokrasi. Selain itu, teori pengambilan keputusan mempunyai unsur-unsur utama yang berupa pembuatan keputusan dihadapkan pada suatu persoalan tertentu yang bisa diperbandingkan dengan keputusan satu sama keputusan yang lainnya. Sedangkan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dilihat menjadi derajat keunggulan yang ingin dicapai. Buat mengukur kepuasan masyarakat dipergunakan atribut yang berisi perihal bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau berasal sudut pandang pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif (metode survei dan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat) serta pendekatan kualitatif (metode penjelasan atas akibat pendekatan kuantitatif). Yang mengacu berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi angka 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 unsur.

**Kata Kunci : Gaya kinerja birokrasi, pengambilan keputusa, kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat**

# Abstract

The development of an organization is largely determined by the performance style of the bureaucracy in carrying out each of its duties and workload. Based on various experiences and organizational theories, it is understood that there are many factors that influence the development of an organization, one of which is the bureaucratic performance style. In addition, decision-making theory has main elements in the form of making decisions when faced with a particular problem that can be compared with decisions from one to another. While the quality of service as an adjustment to the details where this quality is seen to be the degree of excellence to be achieved. To measure customer satisfaction, attributes are used that contain how people evaluate a product or service that is reviewed from the customer's point of view.

This study uses a quantitative approach (survey method and based on the Community Satisfaction Index) and a qualitative approach (method of explaining the results of a quantitative approach). Referring to the Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform number 14 of 2017 using 9 elements.

**Keywords: Bureaucratic performance style, decision making, public service quality and community satisfaction**

# Pendahuluan

Pengambilan keputusan ialah kesimpulan yang dicapai setelah dilakukan pertimbangan, yang terjadi sesudah satu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan (Salusu, 1996). Teori pengambilan keputusan mempunyai unsur-unsur utama yang berupa pembuatan keputusan dihadapkan pada suatu persoalan tertentu yang bisa diperbandingkan dengan keputusan satu sama keputusan yang lainnya. Unsur yang ke 2 ialah tujuan-tujuan pada pembuatan keputusan serta unsur yang ketiga yaitu nilai-nilai atau sasaran yang mempedomani pembuatan keputusan amat jelas dan bisa ditetapkan tingkatannya sesuai menggunakan urutan pentingnya keputusan tersebut. Aneka macam cara lain untuk memecahkan masalah, diteliti secara akurat dan ditelaah terhadap keputusan satu menggunakan keputusan yang lainnya. Akibat-dampak yang ditimbulkan asal setiap keputusan dapat disebabkan oleh setiap alternatifnya serta dipilih dengan teliti terhadap suatu pembuatan keputusan tersebut. Setiap alternatifnya serta masing-masing akibatnya yang menyertai bisa dibandingkan menggunakan cara lainnya serta penghasil keputusan akan memilih cara lain dan dampak-akibatnya yang bisa memungkinkan tercapainya suatu tujuan, nilai atau sasaran terhadap pengambilan keputusan tersebut. Dengan banyaknya cara lain yang mempengaruhi sebuah keputusan maka akan sulit untuk mengambil sebuah keputusan secara manual.

Seiring menggunakan kemajuan zaman, organisasi yang maju dituntut bisa untuk menyesuaikan diri dan terus melakukan perubahan-perubahan terhadap lingkungan organisasi. Perkembangan suatu organisasi sangat ditentukan oleh gaya kinerja birokrasi dalam menjalankan setiap tugasnya dan beban kerjanya. Selain itu, sebuah organisasi akan senantiasa mengalami pasang surut pada kehidupannya terdapat organisasi yang berkembang dengan pesat pada era perubahan tetapi banyak juga organisasi yang tidak berkembang bisa berkembang atau tidak sempat berkembang sama sekali serta bahkan mati. Berasal banyak sekali pengalaman serta teori organisasi dipahami ada banyak faktor yang mempengaruhi perkembangan sebuah organisasi antara lain ialah gaya kinerja birokrasi.

Pentingnya peran birokrasi pada pelayanan publik sangat diharapkan dalam manajemen pemerintahan. Salah satu tugas pemerintah merupakan menyelenggarakan pelayanan publik. Sebagaimana birokrasi berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mereka sudah ada sejak negara terbentuk, sehingga mereka telah terlibat lama dalam manajemen pemerintahan. Birokrasi di negara berkembang cenderung bertumbuh serta di sebagian besar negara tadi keberhasilan atau kegagalan menaikkan tingkat hidup warga bergantung pada birokrat. Birokrasi pemerintahan dituntut wajib bisa menyampaikan pelayanan yang sebaik mungkin pada masyarakat. Pelayanan yang baik serta berkualitas dapat terpenuhi jika birokrat menjadi pelayanan publik bertanggung jawab pada mengemban tugas pelayanan, serta merespon setiap keluhan-keluhan yang dilontarkan warga. Dengan demikian tanggung jawab dan responsivitas sebaiknya dimiliki setiap birokrat sebagai pelayanan publik.

Di era globalisasi seperti sekarang, birokrasi memiliki peran penting dalam melakukan perubahan pada masyarakat transisi menuju masyarakat modern melalui peningkatan pelayanan publik. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kelurahan dalam menyampaikan pelayanan publik pada warga akan berdampak pula terhadap kualitas pelayanan dan citra pemerintahan kelurahan dan birokrasi kelurahan itu sendiri. Maka berasal itu Kelurahan Wonokusumo mempunyai fungsi untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai menggunakan asas pemerintahan yang baik serta guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, simpel dan berkualitas pada warga.

Sedangkan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dilihat menjadi derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus pada mencapai keunggulan tersebut pada rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kualitas pelayanan bisa didefinisikan menjadi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sesuai pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan ialah kinerja birokrasi serta pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan masyarakat artinya faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat artinya konsumen berasal produk layanan yang didapatkan. Oleh karena itu, peyelenggaraan pelayanan publik wajib dapat memenuhi kebutuhan dan harapan warga sehingga mencapai kepuasan warga serta lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Karena, bila tidak bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai akibatnya menyebabkan ketidakpuasan masyarakat menyebabkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur serta beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Buat mengukur kepuasan masyarakat dipergunakan atribut yang berisi perihal bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau berasal sudut pandang pelanggan.

Berdasarkan observasi awal tempat kerja Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya dengan jumlah penduduk sebesar 70.477 jiwa, sebagai akibatnya sedikitnya jumlah layanan yang ditangani maka hal ini mempengaruhi performa layanan kepada masyarakat bila dilayani secara manual atau eksklusif. Peneliti melihat bahwa gaya kinerja birokrasi bisa mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan warga yang diberikan bagi institusi yang mengelola dan menjual jasa. Sesuai hasil pengamatan yang telah dilakukan bisa dijelaskan bahwa selama ini Kelurahan Wonokusumo sudah dihadapkan belum optimalnya kinerja birokrasi dalam bekerja, yang selama ini terlihat ketika berkerja masih ada birokrasi yang belum menguasai perangkat elektronik seperti aplikasi dari program personal komputer yang berhubungan menggunakan program kerja, masih adanya birokrasi yang kurang mengerti akan sistem administrasi operasional kerja, sebagai akibatnya hal ini bisa merusak jalannya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang persoalan penelitian yang sudah peneliti kemukakan, maka berasal itu peneliti terdorong buat mengangkat judul penelitian yaitu ***“Pengaruh Gaya Kinerja Birokrasi Pada Pengambilan Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan masyarakat di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya”***

# Metode

Penelitian ini memakai kombinasi pendekatan kuantitatif (metode survei dan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat) serta pendekatan kualitatif (metode penjelasan atas akibat pendekatan kuantitatif). Metode survei merupakan metode yang mengambil model data dari satu populasi serta sampel dengan menggunakan kuesioner menjadi indera pengumpulan data yang pokok. Sedangkan metode Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi angka 14 Tahun 2017 adalah akibat pengukuran berasal aktivitas Survei Kepuasan masyarakat berupa angka. Nomor ditetapkan dengan skala 1 (satu) hingga menggunakan 4 (empat) yang ada 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan : ialah kondisi yg harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis juga administratif.
2. Sistem,mekanisme,dan prosedur : merupakan norma pelayanan yang dibakukan bagi pemberi serta penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian : ialah jangka ketika yang diperlukan buat merampungkan seluruh proses pelayanan asal setiap jenis pelayanan
4. Biaya / tarif : ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan pada mengurus serta/atau memperoleh pelayanan asal penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan warga
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : adalah akibat pelayanan yang diberikan serta diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini ialah yang akan terjadi dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana : ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan serta pengalaman
7. Perilaku Pelaksana : merupakan sikap petugas pada memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, sarana serta Masukan : adalah norma pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut
9. Sarana serta prasarana : merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai indera dalam mencapai maksud serta tujuan. Prasarana artinya segala sesuatu yg merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (perjuangan, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (personal komputer , mesin) serta prasarana buat benda yang tidak berkecimpung (gedung)

Populasi berasal penelitian ini berdasarkan jumlah penduduk pada Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya sebanyak 70.477 jiwa. Serta buat penentuan pengambilan sampel dalam penelitian ini artinya warga pengguna layanan pada Kelurahan Wonokusumo. Sedangkan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah teknik Accidental Sampling, yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan menjadi sampel, bisa dilihat orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah dipengaruhi peneliti (Sugiyono, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan. Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi angka 14 Tahun 2017, maka banyaknya sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini sebesar 150 responden. Dengan memadukan kedua pendekatan tersebut diperlukan upaya pemahaman gaya kinerja birokrasi pada pengambilan keputusan, faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kinerja birokrasi dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik terhadap warga bisa dilakukan secara lebih komprehensif.

# Hasil dan Pembahasan

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berasal hasil pengolahan terhadap kuesioner yang sudah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang wajib diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya /Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan
9. Sarana serta Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebanyak : 87,1017 maka gaya kinerja birokrasi terkait unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, sebab berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan masyarakat 76,61 – 88,30.

Maka hal ini berasal hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bahwa gaya kinerja birokrasi sangat berpengaruh pada pengambilan keputusan terhadap apa yang mereka kerjakan pada melayani masyarakat atau publik. Dan pengambilan keputusan ini juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik serta kepuasan warga , sebab menggunakan adanya pengambilan keputusan yang baik pada suatu pelayanan publik akan membangun yang akan terjadi kerja yang baik pula dan pelayanan publik tersebut akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang diterapkan.

Sebagai akibatnya dengan adanya pengambilan keputusan terhadap suatu pelayanan publik akan memudahkan warga pada pengurusan keadministrasian penduduk pada Keluruhan Wonokusumo. Hal ini menyebabkan warga tidak perlu bolak-balik datang di kantor Keluruhan Wonokusumo yang terkait dengan persyaratan atau dokumen-dokumen dalam pengurusan keadministrasian. Sebab dalam hal tersebut birokrasi sudah memberikan keputusan yang baik pada syarat-kondisi pengurusan keadministasian penduduk yang akan diurus oleh warga atau publik pada Kelurahan Wonokusumo.

Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) para birokrasi wajib masih tetap meningkatkan lagi terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan warga di Kelurahan Wonokusumo. Agar masyarakat tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Gaya kinerja birokrasi ini juga berpengaruh terhadap perilaku birokrasi pada masyarakat ketika memberikan pelayanan, kejelasan serta kepastian tentang mekanisme atau kondisi pelayanan yang diberikan kepada warga , efektif serta efesien pada memberikan pelayanan pada warga sehingga warga tidak merasa tersulitkan atau terbelit-belitkan pada pengurusan admnistrasinya.

# Penutup

Sesuai yang terjadi pada penelitian dan observasi pada lapangan wacana Gaya Kinerja Birokrasi pada Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir dapat disimpulkan bahwa :

Berasal hasil Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dinyatakan bahwa berasal 9 unsur yang menganut sesuai Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomoer 14 Tahun 2017. Gaya Kinerja Birokrasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan warga Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Secara umum kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh yaitu berkisaran diantara 76,61 – 88,30 dipersepsikan bernilai Baik. Dan pengambilan keputusan ini juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan warga , karena menggunakan adanya pengambilan keputusan yang baik pada suatu pelayanan publik akan membentuk akibat kerja yang baik juga serta pelayanan publik tersebut akan berjalan dengan lancar dan sesuai menggunakan prosedur yang diterapkan.

# Daftar Pustaka

Lailul Mursyidah, M.AP & Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP (2020) Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik : Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Dr. Taufiqurokhman, A.ks., S.Sos., M.Si & Dr. Evi Satispi, SP.M.Si (2018) Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik : Ciputat, Tangerang Selatan

Drs. Muhammad, M.Si (2018) Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance) : Sulawesi

Amelia Lestari Hasibuan (2023) Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Lurah Terhadap Kinerja Kepala Lingkungan di Kelurahan Bantan Timur, Mei 2023

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017

# Tabel

**Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai**  **Persepsi** | **Nilai Interval**  **(NI)** | **Nilai Interval**  **Konversi (NIK)** | **Mutu Pelayanan**  **(X)** | **Kinerja Unit**  **Pelayanan (Y)** |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

# Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur Pelayanan** | **NRR** | **Kinerja** | **Peringkat** |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,34 | Baik | 8 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,32 | Baik | 9 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,3733 | Baik | 6 |
| 4 | Biaya/Tarif | 4 | Sangat Baik | 1 |
| 5 | Produk Layanan | 3,42 | Baik | 4 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,3867 | Baik | 5 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,5067 | Baik | 3 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Sarana  dan Masukan | 3,3467 | Baik | 7 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,98 | Sangat Baik | 2 |

**Gambar**

# Gambar 1 Hasil Pengolahan Data Kuesioner





