

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM SAMARINDA *SMART CITY* (Studi Kasus Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda)

Aulia Nur Annisa¹, Anwar², Nur Hasanah³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Program Samarinda Smart City di Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, serta faktor yang menghambat dan mendukungnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling dengan mengambil sampel kepada pihak yang dianggap paling mengetahui tentang obyek yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program Samarinda Smart City di Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda sudah cukup baik dengan menggunakan strategi kualitas jasa/layanan, strategi sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi dan strategi kepuasan pelanggan, serta strategi tersebut telah sesuai dengan Program Samarinda Smart City yang menginginkan layanan publik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Samarinda memanfaatkan teknologi dalam informasi dan pelayanannya, akan tetapi terdapat faktor-faktor yang menyebabkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program Samarinda Smart City di Kelurahan Bukuan tidak maksimal, seperti: sarana dan prasarana yang kurang mendukung, terkendala anggaran dalam mengadakan pelatihan, kurangnya pengetahuan dan informasi masyarakat mengenai layanan berbasis online, pihak-pihak luar Kelurahan dan kurangnya kedisiplinan aparatur Kelurahan.

Kata Kunci: Strategi, pelayanan, smart city, teknologi

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: auliaaulia4000@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Sejak tanggal 19 Mei 2016 telah diresmikan program yang bernama *Smart City* Nusantara yang bertujuan untuk menciptakan kota atau daerah yang cerdas dengan menyesuaikan kondisi kebutuhan spesifik masing-masing wilayah dan berbagai kearifan lokalnya. Pada umumnya, *smart city* dikaitkan dengan pengadaan peralatan atau perangkat baru, tetapi sebenarnya *smart city* adalah perubahan pola pikir pemerintah daerah dalam melayani masyarakat dengan memberikan *value* (nilai) yang lebih kepada masyarakat, serta melakukan penataan dengan proses bisnis dan memanfaatkan teknologi digital sebagai *enabler* atau pemercepat perubahan. Dengan begitu, pengembangan perkotaan dengan mengimplementasikan kemajuan teknologi akan memungkinkan adanya interaksi antara pemerintah dengan warganya (www.liputan6.com, diakses tanggal 22 April 2018).

Pemanfaatan hal tersebut dilakukan pemerintah Indonesia dengan membuat strategi melalui Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Pada saat ini, sebanyak 25 kota atau kabupaten telah menjadi perintis *smart city* yang salah satunya adalah Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. (<http://indonesiabaik.id>, diakses 22 April 2018).

Kota Samarinda yang menjadi salah satu kota perintis *smart city* di Indonesia, telah membuat sebuah *Master Plan* guna mendukung pelaksanaan dan merealisasikan program Samarinda *Smart City*. Berdasarkan *Master Plan* Samarinda *Smart City*, di dalamnya terdapat beberapa strategi pembangunan yang terbagi menjadi enam pilar, yaitu: *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society* dan *Smart Environment* (*Master Plan* Samarinda *Smart City*, 2017).

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda, Dr. Aji Syarif Hidayatullah, S.Sos, M.Psi, mengatakan bahwa tahap pertama yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah pilar *Smart Governance* dengan melakukan integrasi data di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Samarinda. Pengintegrasian data ini dilakukan untuk memperbaiki data, sehingga data menjadi *update* dan selaras antara organisasi satu dengan yang lainnya. Setelah adanya pengintegrasian data, maka dapat dilakukan pengintegrasian pelayanan publik menjadi satu di dalam aplikasi yang dapat diakses secara *online* dengan mudah dan cepat oleh masyarakat Kota Samarinda (kaltim.tribunnews.com, diakses 5 April 2018).

Guna mendukung dalam merealisasikan program Samarinda *Smart City*, maka Pemerintah Kota Samarinda pada tanggal 6 dan 7 November 2017 telah *Launching Quick Win* dengan 11 aplikasi layanan publik, yaitu: E-Warga, E-Kelurahan dan aplikasi lainnya (samarinda.prokal.co, diakses 5 April 2018). Dengan adanya aplikasi layanan publik tersebut akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang dapat diakses secara *online* melalui *smartphone* ataupun komputer dari rumah dan dimana saja. Jadi, diharapkan tidak

ada lagi masyarakat Kota Samarinda yang antre di OPD pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan (kaltim.prokal.co, diakses 15 Oktober 2018).

Permasalahan yang muncul dalam proses merealisasikan Program Samarinda *Smart City* dapat dilihat pada tahun 2018, ketika perencanaan Pemerintah Kota Samarinda dalam menerapkan program Samarinda *Smart City* belum bisa berjalan, karena adanya dua faktor, yaitu: perangkat antara instansi satu dengan yang lainnya belum terintegrasi dan tidak adanya jaringan *internet* di setiap OPD di Kota Samarinda. Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda, Dr. Aji Syarif Hidayatullah, S.Sos, M.Psi, mengatakan bahwa penerapan konektivitas jaringan dalam mewujudkan program Samarinda *Smart City* tidak mudah, karena memerlukan anggaran yang besar (kaltim.prokal.co, diakses 15 Oktober 2018).

Kelurahan Bukuan sebagai sebuah instansi penyedia pelayanan publik di Kota Samarinda, dengan adanya permasalahan tersebut, memerlukan strategi guna mengatasi masalah tersebut agar penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat Bukuan dapat terlaksana dengan baik dan berkualitas, khususnya pelayanan dalam bidang administratif. Selain itu, agar dapat merealisasikan program Samarinda *Smart City* agar berjalan sesuai dengan *Master Plan* yang telah direncanakan. Pelaksanaan strategi ini harus didukung oleh seluruh aparatur dan masyarakat Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, serta adanya pemanfaatan teknologi melalui penggunaan aplikasi pelayanan publik yang dapat diakses melalui jaringan *internet* atau *online*. Pelaksanaan strategi di Kelurahan Bukuan, terdiri dari: strategi kualitas jasa/layanan, strategi untuk Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi, dan strategi kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, diketahui bahwa Kelurahan Bukuan dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administratif kepada masyarakat dapat dilakukan melalui aplikasi, yaitu: aplikasi E-Bukuan. Tujuan dari aplikasi ini adalah agar Kelurahan Bukuan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat maupun instansi lain untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administratif yang ada di Kelurahan Bukuan. Aplikasi ini mengutamakan informasi dan kecepatan akses sehingga dapat melakukan pelayanan administratif secara *online*, maka dari itu peneliti akan meneliti strategi Kantor Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan program Samarinda *Smart City*, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi tersebut.

Berdasarkan paparan di atas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Program Samarinda *Smart City* (Studi Kasus Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda)”.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen

Menurut Inu Kencana Syafii (2017:95), secara etimologi *management* berasal dari kata “*Manus*” artinya tangan dan “*Agere*” artinya melakukan, apabila digabung menjadi “*Manage*” yang dalam Bahasa Inggris artinya mengurus dan “*Managiere*” yang dalam Bahasa Latin artinya melatih. Manajemen mempelajari bagaimana cara mencapai suatu tujuan dengan efektif serta efisien dengan menggunakan bantuan melalui orang lain. Menggunakan bantuan atau melalui orang lain dalam hal ini dapat berupa bantuan orang lain dalam pemikiran, tenaga, serta pula intuisinya. Menurut Jones dan George (2011) dalam John Suprihanto, mengatakan bahwa manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengontrol manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan efisien dan efektif. Menurut Manullang (2001) dalam John Suprihanto, mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Dalam pelaksanaan manajemen tentunya melalui beberapa proses-proses tertentu, menurut Griffin (2004:9), proses manajemen melibatkan empat aktivitas dasar, yaitu: (a) perencanaan dan pengambilan keputusan, (b) pengorganisasian, (c) kepemimpinan dan (d) pengendalian.

Pelayanan

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003:64), pelayanan dalam Ilmu Administrasi berasal dari Bahasa Latin, yaitu *ad-* dan *ministrare* yang memiliki arti melayani. Konsep pelayanan meliputi proses, *output* dan *outcome*. Menurut Lukman dan Sutopo (2000:25) dalam Mustroni Heffy, mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler (2002:83) dalam Firman Alandari, mengatakan bahwa pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu. Menurut Lovelock, Patterson dan Walker (2004) dalam Firman Alandari, mengatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah sistem yang terdiri dari dua komponen utama yakni komponen yang pertama ialah operasi jasa (*service operation*) dimana *input* diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan, sedangkan komponen yang kedua ialah penyampaian jasa (*delivery service*) dimana elemen-elemen produk jasa dirakit, dirampungkan dan disampaikan kepada pelanggan (*customer*).

Menurut Taliziduhu Ndraha (2005:69), pelayanan memiliki berbagai bentuk, yaitu: (a) pelayanan *vertikal*, (b) pelayanan *horizontal*, (c) pelayanan ke dalam, (d) pelayanan ke luar, (e) pelayanan *prospektif*, (f) pelayanan pemerintahan, (g) pelayanan *civil* dan pelayanan publik.

Publik

Dalam menjelaskan arti publik atau umum, maka menurut Taliziduhu Ndraha, (2003:26-35), terdapat beberapa pengertian dari bentuk kata publik atau umum, yaitu: (a) warga masyarakat, (b) warga bangsa, (c) penduduk, (d) rakyat, (e) warga Negara, dan (f) *civil society*.

Pelayanan Publik

Menurut AG. Subarsono (2005) dalam Mutroni Heffy, mengatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna layanan. Menurut Moenir (2001:47) dalam Marliyufitha, mengatakan bahwa pelayanan secara umum yang didambakan adalah memudahkan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Menurut Aswin (2000:33) dalam Restu Dedis Ahdan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

New Public Service

Menurut Ardiyan Saptawan (2009) dalam Trimurti Ningtyas, mengatakan bahwa konsep *new public service* merupakan *paradigm* baru dari ilmu administrasi Negara yang secara garis besar menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga Negara yang mempunyai hak untuk dilayani. Menurut Miftah Thoha (2008) dalam Trimurti Ningtyas, mengungkapkan bahwa konsep *new public service* dibangun dari ide dasar salah satunya, yaitu organisasi *humanism*. Menurut Ningtyas (2010) dalam Trimurti Ningtyas, mengatakan bahwa *new public service* adalah wujud dari perhatian organisasi kepada anggotanya ini bisa menjadi ujung tombak dalam mewujudkan tujuan daripada *new public* itu sendiri, yaitu melayani masyarakat.

Terdapat beberapa prinsip *new public service*, menurut, Denhardt and Denhardt (2003) dalam Anggriani Alamsyah, yaitu: (a) *serve citizens not customer*, (b) *see the public interest*, (c) *value citizenship over entrepreneurship*, (d) *think strategically*, (e) *recognize that accountability is not simple*, (f) *serve rather than steer*.

Strategi

Menurut Rangkuti (2004:3) dalam Zuhrotun Nisak, mengatakan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Menurut Richard L. Daft (2010:249) dalam Zuhrotun Nisak, 2014, mendefinisikan strategi secara eksplisit, yaitu rencana tindakan yang menerangkan tentang alokasi sumber daya serta berbagai aktivitas untuk menghadapi lingkungan, memperoleh keunggulan bersaing, dan mencapai tujuan perusahaan. Kualitas dalam definisi strategi dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat umum pada saat ini. Menurut Marrus (2002:31) dalam Akbar Aswin, strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (2006:59) dalam Akbar Aswin, mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang di harapkan dan kualitas jasa yang di terima atau di rasakan. Menurut Goetsch dan Davis (2002) dalam Akbar Aswin, mengatakan bahwa kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusi, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Maxwell dikutip oleh Supriyono (2006:60) dalam Vinolis Friandoni H, mengatakan bahwa terdapat beberapa kriteria yang berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas, yaitu: (a) tepat dan relevan, (b) tersedia dan terjangkau, (c) dapat menjamin rasa keadilan, (d) dapat diterima, (e) ekonomis dan efisien, dan (f) efektif.

Strategi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (2012:182), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan, sebagai berikut: (a) mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, (b) mengelola ekspektasi pelanggan, (c) mengelola bukti kualitas layanan, (d) mendidik konsumen tentang layanan, (e) menumbuhkan budaya kualitas, (f) menciptakan *automating quality*, (g) menindaklanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Program Samarinda *Smart City*, yang terbagi menjadi tiga, sebagai berikut:

1. Strategi Kualitas Jasa/Layanan

Strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal, yaitu: (a) atribut layanan pelanggan, (b) pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, (c) sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan dan (d) implementasi.

2. Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Organisasi

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, sebagai berikut: (a) menentukan tujuan yang jelas, (b) memprakarsai atau meredefinisi budaya organisasi yang digunakan, (c) mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten antara sesama aparatur di dalam instansi, (d) melembagakan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur untuk meningkatkan kualitas diri, dan (e) mendorong perbaikan pelayanan publik secara terus-menerus.

3. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: (a) strategi pemasaran, (b) strategi *superior customer service*, (c) strategi *unconditional service* atau *extraordinary guarantees*, dan (d) strategi penanganan keluhan yang efisien.

Metode Penelitian

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2007:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Terdapat beberapa poin yang menjadi fokus dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program Samarinda *Smart City* di Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, sebagai berikut:
 - a. Strategi Kualitas Jasa/Layanan.
 - b. Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Organisasi.
 - c. Strategi Kepuasan Pelanggan.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Program Samarinda *Smart City*.

Hasil Penelitian

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Strategi Kualitas Jasa/Layanan

Strategi kualitas jasa/layanan ini mencakup pada proses meningkatkan pelaksanaan layanan publik khususnya dalam pelayanan administratif di dalam

suatu lembaga atau instansi menjadi lebih baik dan berkualitas. Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik dan terciptanya kinerja aparatur yang efektif dan efisien. Kelurahan Bukuan dalam meningkatkan kualitas jasa/layannya melakukan beberapa cara, yaitu:

a. *Penerapan Teknologi dalam Informasi dan Pelayanan*

Penerapan teknologi dalam informasi dan pelayanan di Kelurahan Bukuan, terdiri dari: E-Suara (SMS Dua Arah), E-Bukuan, E-Warga dan E-Kelurahan. E-Suara (SMS Dua Arah) merupakan media yang digunakan oleh pihak Kelurahan Bukuan untuk keperluan administratif dalam tingkat Rukun Tetangga (RT). E-Suara dimanfaatkan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat Bukuan. Adapun, E-Suara digunakan sebagai media dalam pelayanan, yakni dalam pembuatan surat pengantar RT dapat dilakukan masyarakat Bukuan dengan mengirimkan pesan kepada masing-masing Ketua RT yang selanjutnya akan diberikan kode unik sebagai pengganti fisik surat pengantar RT tersebut. Jadi, E-Suara dapat digunakan untuk membuat pesan siaran (*sms broadcast*), layanan dan penyebaran informasi, imbauan, dan undangan ke masyarakat.

E-Bukuan merupakan aplikasi yang berbasis *Android*. Di dalam aplikasi ini terdapat informasi mengenai Kelurahan Bukuan, seperti: selang pandang, aparatur Kelurahan Bukuan, info pelayanan, pelestarian budaya, kemasyarakatan, sarana prasarana, kontak Kelurahan, E-Warga dan nomor telepon penting. E-Warga menampilkan pengajuan pelayanan yang diperlukan warga secara *online*, dengan tujuan agar masyarakat dalam mengajukan pelayanan yang diperlukan tanpa perlu menunggu dan antre di Kelurahan, karena dapat dilakukan dari rumah dengan menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan, serta melengkapi persyaratannya dan setelah itu akan segera di proses oleh Kelurahan, selanjutnya masyarakat tinggal mendatangi Kantor Kelurahan untuk memperoleh bentuk fisik suratnya. E-Kelurahan adalah aplikasi yang digunakan aparatur Kelurahan Bukuan dalam melayani masyarakat yang berfungsi sebagai sistem pelayanan dan penginputan data masyarakat Kelurahan Bukuan.

b. *Pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berencana (KB)*

Program Kampung KB memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat Bukuan dalam proses pembuatan akte kelahiran. Pelaksanaan program ini dibantu oleh petugas dari Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana (DPPKB) yang bertugas untuk mendata ibu-ibu yang sedang mengandung atau hamil dan usia kehamilannya telah menginjak 7 bulan. Pendataan ini dimaksudkan agar setelah melahirkan, akte kelahirannya sudah jadi. Pengurusan akte kelahiran dapat dilakukan di Kantor Kelurahan Bukuan dengan mendatangi loket akte kelahiran, serta melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, selanjutnya pihak Kelurahan akan mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

c. *Peningkatan Fasilitas Kantor Kelurahan*

Peningkatan fasilitas di Kantor Kelurahan Bukuan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas Kantor dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Peningkatan fasilitas Kantor Kelurahan yang telah dilakukan, terdiri dari: pojok laktasi (untuk ibu menyusui), pojok bermain (untuk anak-anak), rak buku (untuk bahan bacaan) dan ruang tunggu ber-AC.

d. *Perbaikan Perilaku Aparatur Kelurahan*

Perbaikan perilaku aparatur Kelurahan menjadi disiplin dan tegas dalam memberikan pelayanan. Perbaikan perilaku ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih maksimal. Perilaku aparatur menjadi disiplin ditekankan pada kedisiplinan terhadap waktu dan dalam proses melayani masyarakat yang tanggap dan cepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan, perilaku aparatur menjadi tegas ditekankan pada saat melaksanakan aturan dan tugasnya.

2. *Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Organisasi*

Strategi untuk sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi mencakup peningkatan kinerja dan kualitas para aparatur yang ada dalam organisasi sehingga dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan dalam bidang administratif dapat dilakukan dengan profesional dan maksimal, sesuai dengan keinginan masyarakat. Di Kelurahan Bukuan yang telah menerapkan teknologi dalam informasi dan pelayanannya sehingga, memerlukan aparatur yang memiliki kualitas yang baik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan profesional. Hal tersebut diwujudkan oleh Kelurahan Bukuan melalui beberapa cara, yaitu:

a. *Pendidikan*

Aparatur Kelurahan Bukuan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, yaitu: rata-rata merupakan lulusan S1. Dengan memiliki pendidikan yang tinggi memiliki manfaat untuk menambah pengetahuan, meningkatkan keterampilan dan cara berpikir, sehingga baik untuk meningkatkan kualitas diri.

b. *Mengikuti Pelatihan dan Kursus*

Aparatur Kelurahan Bukuan mengikuti pelatihan dan kursus memiliki tujuan agar dalam proses merealisasikan program Samarinda *Smart City* dan melayani masyarakat dapat berjalan dengan maksimal. Pelatihan yang diikuti oleh aparatur Kelurahan (Lurah/Sekretaris Lurah/Kasi) Bukuan mengenai, yaitu: sosialisasi program Samarinda *Smart City*, aplikasi pelayanan publik (*Launching Quick Win*) dan berbagai peraturannya. Dengan mengikuti pelatihan tersebut diharapkan aparatur Kelurahan dapat memahami dan mampu menjalankan program Samarinda *Smart City* sesuai dengan master plan dan aturan yang berlaku. Sedangkan, mengikuti kursus komputer agar aparatur memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan berbagai

alat elektronik lainnya, serta mampu menggunakan aplikasi layanan publik yang ada di Kelurahan Bukuan.

c. Pengembangan Komunikasi yang Efektif

Komunikasi merupakan hal penting dalam pelaksanaan organisasi, karena tanpa adanya komunikasi proses pemberian layanan publik tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan keadaan yang berubah menjadi modern membuat komunikasi dapat dilakukan melalui *smartphone*. Begitu juga, Kelurahan Bukuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif memanfaatkan media sosial dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* (WA) dan membentuk grup *chat* khusus aparaturnya Kelurahan Bukuan. Pemanfaatan ini bertujuan untuk mempercepat penyebaran informasi dan mempermudah komunikasi antar aparaturnya di Kelurahan Bukuan

d. Mengadakan Pembinaan

Pembinaan di Kelurahan Bukuan dipimpin oleh Lurah Bukuan melalui diskusi atau musyawarah guna membahas masalah yang terjadi di Kelurahan Bukuan dan mengoreksi pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan. Pembinaan ini bermanfaat untuk meningkatkan kinerja aparaturnya menjadi berkualitas dan profesional.

e. Terbuka Terhadap Informasi

Aparaturnya Kelurahan Bukuan memiliki sikap terbuka terhadap informasi yang merupakan sikap aparaturnya dalam mengatasi kesulitan dan hambatan dengan adanya kemauan dalam diri aparaturnya untuk belajar dari pihak yang lebih memahami mengenai pelayanan publik.

3. Strategi Kepuasan Pelanggan

Dalam strategi kepuasan pelanggan mencakup meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi atau organisasi. Kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan memberikan atau menawarkan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan hasil layanan menjadi berkualitas, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan akurat, tepat waktu, dan minim biaya, disertai dengan keramahan dan keadilan. Selain itu, adanya penanganan keluhan masyarakat yang responsif, berempati, kemudahan dalam memberikan keluhan, dan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh Kelurahan Bukuan dalam meningkatkan kepuasan masyarakatnya, yaitu:

a. Menggunakan Bahasa yang Sopan dan Santun

Hal ini dilakukan pada saat melayani masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang ramah dan nyaman bagi masyarakat Bukuan. Penggunaan bahasa yang sopan dan santun ini disesuaikan dengan keadaan.

b. Pelayanan Publik Berbasis Online

Hal ini merupakan realisasi dari penerapan teknologi dalam informasi dan pelayanan, serta penggunaan aplikasi pelayanan publik yang memberikan

manfaat bagi masyarakat agar lebih mudah menjangkau berbagai jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Bukuan, sehingga dapat mempersingkat waktu dan prosesnya.

c. *Penanganan Keluhan Masyarakat*

Bagi masyarakat yang memiliki keluhan mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bukuan dapat menyampaikan keluhannya melalui dua cara, yaitu: secara langsung dan tidak langsung. Keluhan yang dilakukan secara langsung akan langsung diterima dan ditangani oleh aparatur Kelurahan, serta cepat dilakukan perbaikan. Sedangkan, menangani keluhan masyarakat secara tidak langsung melalui E-Suara dan *website* resmi Kelurahan Bukuan. Penyampaian keluhan melalui E-Suara dapat dilakukan dengan menghubungi nomor Kantor Kelurahan atau nomor telepon aparatur Kelurahan. Selanjutnya, melalui *website* resmi Kelurahan Bukuan melalui fitur aspirasi dengan mengisi kolom Nama, nomor telepon dan aspirasi. Keluhan yang dilakukan secara tidak langsung akan disesuaikan dengan keluhan yang disampaikan, apabila keluhan tersebut mengenai pelayanan maka dalam waktu 1 hari kerja akan diperbaiki oleh aparatur Kelurahan, sedangkan keluhan mengenai sarana dan prasarana akan memerlukan proses yang lebih lama dari keluhan mengenai pelayanan.

d. *Survei Kepuasan Masyarakat*

Survei ini dilakukan dengan memberikan angket atau kuisisioner yang akan diisi oleh masyarakat. SKM bertujuan untuk mengetahui kekurangan yang ada di Kantor Kelurahan Bukuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Faktor Penghambat dan Pendukung Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Faktor Penghambat

Di Kelurahan Bukuan faktor penghambat dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan publiknya adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung untuk menunjang pelaksanaan Program Samarinda *Smart City*, seperti: komputer, *printer* dan LED TV. Terkendala anggaran dalam mengadakan pelatihan sendiri. Kurangnya pengetahuan dan informasi masyarakat mengenai layanan berbasis *online* sehingga tidak adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program Samarinda *Smart City*, selain itu pihak-pihak luar Kelurahan dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kurangnya kedisiplinan aparatur Kelurahan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan dapat terlihat dari upaya yang dilakukan dengan membuka peluang terhadap pihak ketiga untuk memberikan hibah dalam bentuk apapun. Adanya ketidakpuasan aparatur Kelurahan dikarenakan selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Peningkatan kualitas secara terus-

menerus baik kualitas pelayanan, kualitas aparatur maupun peningkatan partisipasi masyarakat dengan begitu akan memiliki hubungan baik dengan pihak-pihak lain sehingga memberikan kontribusi kepada Kelurahan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Hasil penelitian tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program Samarinda *Smart City* yang dilakukan Kelurahan Bukuan, yaitu:

1. Strategi kualitas jasa/layanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kelurahan Bukuan dengan cara, yaitu: penerapan teknologi dalam informasi dan pelayanan, pelaksanaan program Kampung Keluarga Berencana (KB), peningkatan fasilitas Kantor Kelurahan, dan perbaikan perilaku aparatur Kelurahan.
2. Strategi untuk sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas aparatur Kelurahan Bukuan yang dapat tercapai dengan cara, yaitu: pendidikan, mengikuti pelatihan dan kursus, pengembangan komunikasi yang efektif, mengadakan pembinaan, dan terbuka terhadap informasi.
3. Strategi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kelebihan dan memperbaiki kekurangan yang ada di Kelurahan Bukuan dengan cara, yaitu: menggunakan bahasa yang sopan dan santun, pelayanan publik yang berbasis *online*, penanganan keluhan masyarakat, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Faktor Penghambat dan Pendukung Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Faktor penghambat yang ada dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bukuan, yaitu: sarana dan prasarana yang kurang mendukung, terkendala anggaran dalam mengadakan pelatihan, kurangnya pengetahuan dan informasi masyarakat mengenai layanan berbasis *online*, pihak-pihak luar Kelurahan dan kurangnya kedisiplinan aparatur Kelurahan. Sedangkan, faktor pendukungnya, yaitu: membuka peluang terhadap pihak ketiga, adanya ketidakpuasan aparatur Kelurahan, adanya peningkatan kualitas secara terus-menerus, dan memiliki hubungan baik dengan pihak-pihak lain.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti akan memberikan saran kepada Kelurahan Bukuan, yaitu:

1. Penambahan sarana, seperti: komputer, *printer* dan LED TV untuk menunjang pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Bukuan, serta penambahan *wifi corner*

- untuk masing-masing RT, sehingga seluruh masyarakat Bukuan dapat mengakses *internet*.
2. Mengajukan proposal pelatihan atau diklat kepada perusahaan-perusahaan yang ada di Wilayah Kelurahan Bukuan, seperti: perusahaan tambang PT.ECI, peti kemas PT. PSP, perusahaan kayu PT. Tirta Mahakam, PT. Karunia Jaya Semesta, PT. Tunggal Yudi/ex. Barito, PT. Borneo Karya Persada atau pun pihak ketiga lainnya.
 3. Sosialisasi mengenai edukasi mengenai layanan berbasis *online* dan mengadakan pelatihan yang dilakukan secara bertahap untuk meningkatkan partisipasi masyarakat masing-masing RT di Kelurahan Bukuan tentang cara menggunakan aplikasi pelayanan publik agar kedepannya penyelenggaraan layanan berbasis *online* dapat berjalan sesuai dengan program Samarinda *Smart City*.
 4. Membangun koordinasi berbagai pihak yang ada dengan membangun hubungan yang harmonis agar adanya kontribusi pihak-pihak tersebut dalam meningkatkan kualitas Kelurahan Bukuan secara terus-menerus.
 5. Pemberian penghargaan atau reward bagi aparatur Kelurahan Bukuan yang telah bersikap disiplin dalam melaksanakan tugasnya dengan tujuan agar adanya motivasi terus-menerus untuk melakukan tugas dengan profesional.

Daftar Pustaka

Buku:

- Griffin, Ricky W., 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Kybernology: Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriharto, John. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.

Skripsi:

- Alandari, Firman. 2013. *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Bupati Kabupaten Berau*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman. Kota Samarinda.

Jurnal:

- Ahdhan, Restu Dedis. 2014. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser*. eJournal Ilmu Pemerintahan. Volume 2 (2): 219.
- Alamsyah, Anggraini. 2016. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal Politik Profetik. Volume 4 (2): 192-198.
- Aswin, Akbar. 2015. *Studi Tentang Strategi Pelayanan Pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda*. eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara.
- Friandoni, H Vinolis. 2017. *Strategi Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. Jurnal Administrative Reform. Volume 5 (2): 16-17.
- Heffy, Mutroni. 2009. *Reformasi Manajemen Pelayanan Publik menuju Good Governance*. Badan Diklat Provinsi Kaltim.
- Marliyufitha. 2013. *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan*. eJournal Ilmu Pemerintahan. Volume 1 (2):508.
- Ningtyas, Trimurti. 2017. *New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi*. Stain Kediri. Kota Kediri.

Dokumen:

- Master Plan Samarinda Smart City Tahun 2017*.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet:

- Agam, Septian. 2018. *25 Kota Perintis Smart City*. <https://indonesiabaik.id/infografis/25-kota-perintis-smart-city> (diakses tanggal 22 April 2018).
- Dwinanto, Rafan. 2017. *Kota Tepian Menuju Smart City: Ini Target Gelombang Pertama*. <http://kaltim.tribunnews.com/2017/02/19/kota-tepian-menuju-smart-city-ini-gelombang-pertama> (diakses tanggal 5 April 2018).
- Kaltim Prokal. 2017. *Samarinda Sudah Layak Smart City*. <http://kaltim.prokal.co/read/news/296486-samarinda-sudah-layak-smart-city.html> (diakses tanggal 15 Oktober 2018).
- Wardani, Agustin Setyo. 2017. *Menkominfo: Adopsi Smart City Harus Ubah Pola Pikir*. <https://www.liputan6.com/teknoread/3163850/menkominfo-adopsi-smart-city-harus-ubah-pola-pikir> (diakses tanggal 22 April 2018).