

**STRATEGI TATA KELOLA PEMERINTAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Pada Pelayanan Masyarakat Di Bagian Tata Pemerintahan Dan Kesra
Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban)**

Chulwatul Uyun¹, Retno Wulan Sekarsari², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: chulwatuluyun13@gmail.com*

ABSTRAK

Salah satu aspek penting dari tata kelola pemerintahan yaitu pengaturan pegawai mengenai kekuasaan dan penggunaan kewenangan dari pejabat kekuasaan itu harus didasarkan atas konstitusi atau perundangan dan salah satu prinsip penting dari pengaturan kekuasaan yaitu mempromosikan kekuasaan negara yang terbatas dan jelas. Tata kelola pemerintahan merupakan suatu konsep lama yang berasal dari teori politik awal yang membahas tentang hubungan antara penguasa dengan rakyat. Sebagai contoh, pada abad ke 19 Woodrow Wilson mendefinisikan tata kelola pemerintah sebagai “sebuah pemerintahan yang benar dan berhasil melaksanakan suatu kebijakan dengan memperhatikan tingkat efisiensi dan mengeluarkan biaya dan tenaga yang paling sedikit” (dikutip oleh LaPorte 2002:3). Seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Suhartono, S.Sos selaku Kasubbag Administrasi Kewilayahan pada tanggal (31 Maret 2023) menjelaskan bahwa: “Bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Tuban dalam membentuk dan menyusun perangkat daerah selalu mengacu pada regulasi. Peraturan daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah yang merupakan pelaksanaan ketentuan pasal 3 ayat (1) perangkat pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 11 Tahun 2021 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dengan maksud agar sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ditetapkan dalam peraturan Bupati sebagai teknis pelaksanaan Peraturan Daerah yang disusun mengacu pada ketentuan perundang-undangan. Pada tahun 2019 ditetapkan peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2019 tentang uraian tugas, fungsi, dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban.

Kata Kunci: Tata kelola pemerintahan, Pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Pendahuluan

Tata kelola pemerintahan merupakan konsep lama yang berasal dari teori politik awal yang membahas hubungan antara penguasa dengan rakyat. Sebagai contoh, pada abad ke 19 Woodrow Wilson mendefinisikan tata kelola pemerintah sebagai “sebuah pemerintahan yang dengan benar dan berhasil melaksanakan suatu kebijakan dengan memperhatikan tingkat efisiensi dengan mengeluarkan biaya dan tenaga yang paling sedikit” (dikutip oleh LaPorte 2002:3).

Menurut Bapak Suhartono, S.Sos selaku Kasubbag Administrasi Kewilayahan pada tanggal 31 Maret 2023 menjelaskan :

“Pemerintah Daerah Kabupaten Tuban dalam membentuk dan menyusun perangkat daerah selalu mengacu pada regulasi. Peraturan daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang merupakan pelaksanaan ketentuan pasal 3 ayat (1) perangkat pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 11 Tahun 2021 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dengan maksud agar sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ditetapkan dalam peraturan Bupati sebagai teknis pelaksanaan Peraturan Daerah yang disusun mengacu pada ketentuan perundang-undangan. Pada tahun 2019 ditetapkan peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2019 tentang uraian

tugas, fungsi, dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban. Sebagaimana ketentuan peraturan Bupati dimaksud, Sekretariat Daerah merupakan unsur staf, yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati. Sekretaris Daerah membawahkan dan mengkoordinasikan: 1) Asisten Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat, 2) Asisten Perekonomian dan Pembangunan, 3) Asisten Administrasi Umum. Secara khusus pada Asisten Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat, sebagaimana Peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2019 membawahkan dan mengkoordinasikan 3 (tiga) bagian yakni: 1) Bagian Tata Pemerintahan, 2) Bagian Kesejahteraan Rakyat, 3) Bagian Hukum. Masing-masing bagian tersebut diatas dipimpin oleh Kepala Bagian. Bagian tata pemerintahan membawahkan dan mengkoordinasikan 3(tiga) subbagian yakni: 1) Subbagian Administrasi Pemerintah, 2) Subbagian Administrasi Kewilayahan, 3) Subbagian Otonomi Daerah dan Kerjasama. Sedangkan Bagian Kesejahteraan Rakyat membawahkan dan mengkoordinasikan 3 (tiga) subbagian yakni : 1) Subbagian Bina Mental Spiritual, 2) Subbagian Kesejahteraan Sosial, 3) Subbagian Kesejahteraan Masyarakat. Jadi sebagaimana peraturan Bupati Tuban Nomor 39 Tahun 2019, Bagian yang berada dibawah Sekretariat Daerah sebanyak 8 (delapan) bagian yang terdiri dari: 1) Bagian Tata Pemerintahan, 2) Bagian Kesejahteraan Rakyat, 3) Bagian Hukum, 4) Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam, 5) Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan, 6) Bagian Umum, Potokol dan Komunikasi Pimpinan, 7) Bagian Organisasi, 8) Bagian Perencanaan dan Keuangan.

Seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Drs. Joko Purnomo selaku kepala bagian tata pemerintah kesejahteraan rakyat pada tanggal (10 Oktober 2023) menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya sebagian besar kendala yang kita alami atau kita hadapi di bagian tata pemerintah dan kesra ini terkait SDM, jadi SDM kita sangat-sangat kurang jadi tenaga yang di bagian tata pemerintah dan kesra ini jumlah nya sangat kurang secara kuantitatif kurang dan secara kualitatif juga masih butuh tenaga yang mempunyai keahlian khusus dan kecakapan khusus seperti di bidang pertanahan kita tidak mempunyai tenaga ahli yang paham terkait peraturan perundang-undangan tentang pertanahan, terkait dengan batas wilayah kita juga belum mempunyai tenaga ahli yang bidang pemetaan wilayah tadi jadi kita tidak mempunyai tenaga khusus secara umum. Jadi kendala umumnya yang ada di Kabupaten Tuban ini adalah terkait SDM nya kurang secara jumlah dan kurangnya keahlian SDM. Untuk sarana prasarana nya sudah cukup.”

Berkaitan dengan SDM yang sudah di jelaskan diatas sesuai dengan pasal 8 yang berbunyi:

“... asisten perekonomian dan pembangunan sebagaimana dimaksud dalam 3 huruf b mempunyai tugas membantu sekretaris daerah dalam penyusunan kebijakan daerah, pengkoordinasian penyusunan kebijakan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dibidang perekonomian, sumber daya alam, administrasi pembangunan dan pengadaan barang/jasa.”

1. Kurangnya SDM : karena SDM nya sangat-sangat kurang jadi tenaga yang di bagian tata pemerintah dan kesra ini jumlah nya sangat kurang secara kuantitatif kurang dan secara kualitatif juga masih butuh tenaga yang mempunyai keahlian khusus dan kecakapan khusus. Dalam hal ini disampaikan oleh Bapak Drs. Joko Purnomo selaku kepala bagian tata pemerintah kesejahteraan rakyat, sebagai berikut:

“salah satu kendala secara umum yang ada di Kabupaten Tuban adalah terkait SDM nya kurang secara jumlah dan kurangnya keahlian SDM.”

2. Kurang baiknya kinerja : karena dampak nya target yang sudah direncanakan ini tidak akan tercapai jika kinerja kurang baik, bagaimanapun juga berupaya untuk memaksimalkan sehingga target ini bisa baik minimal 90%-95% minimal kita bisa mencapai target itu harapannya seperti itu. Dalam hal ini disampaikan oleh Bapak Drs. Joko Purnomo selaku kepala bagian tata pemerintah kesejahteraan rakyat, sebagai berikut:

“kinerja yang kurang baik secara pribadi terkait dengan tunjangan penghasilan jadi tunjangan penghasilan kita kurang baik maka tunjangan penghasilan akan berkurang jadi tidak bisa maksimal 100%, namun apabila bisa maksimal 90% sesuai dengan target yang diharapkan tunjangan penghasilan juga akan bertambah.”

Untuk target kinerja setiap tahunnya sebagai berikut:

- a. penetapan dan penegasan batas desa, kelurahan dan kecamatan.
- b. Jumlah dokumen LKPJ, LPPD dan SPM.
- c. Jumlah monev.
- d. Pelaksanaan rapat paripurna dan penerima tamu daerah.
- e. Hari Jadi Kabupaten.
- f. Hari Jadi Provinsi.
3. Kurang pahamnya opd dalam mengisi indikator kinerja atau kunci kertas kerja. Pemecahan masalahnya yaitu dengan melakukan pendampingan sosialisasi opd

terkait tata cara pengisian indikator kinerja atau kunci kertas kerja. Sebaiknya semua pegawai harus bekerja cepat, cerdas, dan ikhlas dengan orientasi hasil demi tercapainya tujuan bersama sesuai yang di rencanakan. Dalam hal ini disampaikan oleh bapak Yudha Faris Setyawan, S.Kom.

“salah satunya mengenai data-data seperti lppd, spm, sinergisitas kecamatan. Kurang paham nya opd disebabkan karena kurangnya koordinasi antar staf dan pimpinan sehingga kurang sama persepsi antara pimpinan dan staf.”

Laporan indikator kinerja bagian tata pemerintahan dan kesejahteraan rakyat sebagai berikut :

“Bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pemantauan, evaluasi, pelaporan serta fasilitasi dibidang administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan dan otonomi daerah dan kerjasama dan bina mental spiritual, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat.”

Mengenai cara pengisian indikator kinerja juga telah disampaikan oleh Ibu Yuli Prasetyoningrum, A.Md

“dengan menggunakan pengisian aplikasi E-Kinerja untuk mengukur tingkat kinerjanya staf dan pimpinan yang ada di kantor bisa tercapai.”

Kalau pegawai mengalami kendala yang selalu di laksanakan adalah Selalu koordinasi dengan pimpinan atau dengan instansi terkait jadi walaupun ada hal-hal yang staff tangani secara langsung staff pasti koordinasi instansi yang mempunyai kewenangan dan yang paham yang mengalami kendala itu tadi sebagai contoh nya soal pertanahan staff koordinasi dengan kantor bpn, dengan pemetaan tadi staff selalu koordinasi dengan topografi kodam karena memang ahli nya koordinasi dengan bagian geostasional yang ada di Jakarta tentang pemetaan wilayah, terkait dengan penamaan wilayah ataupun nama-nama wilayah daerah kita konfirmasi dengan ketua adat yang ada di isntansi bersangkutan. Jadi satu wilayah ada tempat-tempat belum diberikan nama seperti nama sungai, nama jalan, nama perkampungan atau apa yang konfirmasinya dengan ketua adat yang ada di wilayah setempat.

Untuk kendala lain bisa kita atasi untuk kendala yang non teknis terkait dengan penganggaran dan sebagainya sudah tertata dan sudah teratasi artinya kita selalu koordinasi dengan pihak-pihak terkait yang berkaitan dengan perencanaan kita komunikasi dengan pihak bappeda, terkaitan dengan hukum dan ketentuan-ketentuan yang berlaku seperti apa kita komunikasi dengan hukum, terkait dengan struktur organisasi dan sebagainya kira-kira terlalu gemuk atau harus

ada perampingan kita koordinasi dengan bagian organisasi. Secara umum kendala-kendala tersebut sudah bisa kita atasi, namun soal dengan teknis biasanya kita komunikasi dengan pihak-pihak yang berkompeten. Kendala batas wilayah desa yaitu kendala nya perangkat desa belum mengetahui tentang batas desanya terjadi kekeliruan dan kesalahan dalam penggambaran batas-batas termasuk titik koordinat nya salah, peta batasnya salah akhirnya batas desa nya juga menjadi salah. Pemecahan nya dilakukan revisi kembali, pelacakan kembali terkait batas desanya.

Rumusan Masalah

Mengacu pada kondisi di lapangan yang telah di paparkan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan agar dapat mempermudah dalam pemecahannya. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1.) Bagaimana tata kelola pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat? 2.) Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat yang ada di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui tata kelola pemerintah dalampelayanan masyarakat.
 - b. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala pelayananmasyarakat yang di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat.
2. Tujuan Subyektif
 - a. Untuk menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman peneliti terhadap penerapan teori-teori yang telah peneliti terima selama menempuh kuliah untuk mengatasi masalah administrasi yang terjadi di masyarakat.
 - b. Untuk memperoleh data yang lengkap untuk penelitian skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

Manfaat Penulisan

Dalam penelitian ini sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaannya karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat di ambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.

- b. Dapat menambah wawasan tentang tata kelola pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan informasi mengenai tata kelola pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan di masyarakat.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektivitas kinerja di tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat sekretariat daerah Kabupaten Tuban.

Tinjauan Pustaka

1. Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat

A. Tata Pemerintah

a. Pengertian Pemerintah Daerah

Menurut Nawawi (2013), pemerintah daerah adalah lembaga atau institusi-institusi publik yang mempunyai kewenangan dan kekuatan dalam melakukan berbagai tindakan dan upaya dalam mencapai tujuan negara. Penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pemerintah daerah merupakan sebuah lembaga atau institusi yang memiliki kewenangan dan kekuatan dalam melakukan berbagai tindakan dan upaya membangun daerah secara otonom dalam rangka mencapai tujuan baik dari segi ekonomi, kesehatan dan pendidikan secara berdaya guna sebagai bagian dari tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah pusat sekaligus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, pemerintah daerah sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku diuntut untuk mampu berperan sebagai fasilitator dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sebagai bagian utama dari peningkatan kesejahteraan masyarakat diberbagai bidang kehidupan secara akuntabel, transparan, efektif, efisien dan tanpa tindakan diskriminatif.

Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya harus mampu untuk menciptakan pola hubungan timbal balik dan harmonis dengan pemerintah pusat bahkan termasuk dengan pemerintah daerah lainnya. Hubungan ini dapat berupa hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang dilakukan secara adil dan selaras. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Abdullah (2005), bahwa hubungan-

hubungan yang dibangun oleh pemerintah daerah dengan pemerintah pusat dan daerah lainnya yang akan menimbulkan hubungan administrasi dan kewilayahan antar sesama pemerintahan. Hubungan Administrasi adalah hubungan yang terjadi sebagai konsekuensi kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang merupakan satu kesatuan dalam penyelenggaraan sistem administrasi negara. Sementara itu, hubungan kewilayahan yang terjadi sebagai konsekuensi dibentuk dan disusunnya daerah otonom yang diselenggarakan dalam wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia sehingga wilayah daerah merupakan satu kesatuan wilayah negara yang bulat. Hal ini berarti betapun luasnya otonomi yang dimiliki oleh satu daerah, pelaksanaan otonomi tersebut tetaplah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

b. Peranan Pemerintah Daerah

Peran pemerintah dalam perspektif otonomi daerah merujuk pada kedudukan dan fungsi-fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintah selaku fasilitator dan penggayom bagi masyarakat suatu daerah. Hal ini yang dijelaskan oleh Soekanto (2012:212), bahwa peranan merupakan aspek yang dinamis dari sebuah kedudukan. Apabila seseorang atau kelompok yang telah menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status (kedudukan) yang dimiliki, maka sesungguhnya dia hanya menjalankan suatu peranannya. Sedangkan menurut Thoha (2012:10), peranan dapat diartikan sebagai rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu. Timbulnya peran karena seorang yang menyadari bahwa dirinya tidak mungkin untuk bekerja sendiri. Hal ini dikarenakan masing-masing individu atau kelompok memiliki lingkungan yang setiap saat ditutup untuk senantiasa berinteraksi.

Menurut Muluk (2005:62-63), peran pemerintah dapat diartikan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kedudukannya sebagai bagian dari pemerintahan. Bila dikaitkan dengan konteks peran pemerintah Kabupaten Tuban dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka dapat diketahui bahwa pemerintah Kabupaten Tuban harus bertindak dengan kebutuhan masyarakatnya (kebutuhan dasar), harus mampu mengalokasikan dana sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat berdasarkan pada kewenangan dan kedudukan yang dimilikinya. Sehingga pemerintah berperan sebagai distributor dan juga sebagai fasilitator bagi masyarakat.

c. Konsep Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintah atau *good governance* secara umum ialah yang menyangkut atau membahas tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Tata kelola pemerintahan juga dapat ditinjau dari segi fungsional pemerintah.

Menurut Sedarmayanti (2004) definisi tata kelola pemerintah yang baik atau lebih dikenal dengan sebutan *good governance*, yang secara umum adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan nilai-nilai tersebut kedalam kehidupan sehari-hari. *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Menurut Santosa (2010) sebuah *Governance* dikatakan baik apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dapat di kelola dengan cara efektif dan efisien ialah jawaban dari suatu kebutuhan terhadap masyarakat. Kepentingan masyarakat dapat terjamin dengan baik apabila fungsi dari beberapa perangkat kelembagaan publik dikelola dengan baik, efektif dan efisien.

B. Kesejahteraan Rakyat

Salah satu unit kerja di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Tuban yang bertanggung jawab langsung kepada Sekda adalah Bagian Kesejahteraan rakyat (KESRA), yang di pimpin oleh seorang Kepala Bagian Kesra dimana Kepala bagian KESRA harus dapat bertindak secara tegas untuk menjalankan tugasnya sebagai pengatur dan pengelola administrasi pegawai di lingkungan Kabupaten Tuban.

Dengan segala kelebihan yang dimiliki oleh Pegawai yang ada di Bagian Kesra yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretariat daerah dalam mengelola administrasi dan merumuskan kebijakan dan memfasilitasi daerah untuk mengatur dan menjadi sumber segala urusan pegawai daerah tersebut.

Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a mempunyai tugas membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang tata pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum dan kerja sama.

2. Pelayanan Masyarakat

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi acuan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang maksimal dan optimal dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan peraturan perundang- undangan. Dasar pelayanan kepada masyarakat adalah tergantung dari bagaimana mereka dilayani, seperti apa pelayanannya, dan

bagaimana yang diberikan dapat menjadikan kepuasan masyarakat.

Sedangkan menurut Moenir (2006:26) pengertian pelayanan publik/umum adalah “suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2. Pengertian Masyarakat

Dalam kamus besar bahasa Indonesia masyarakat adalah sejumlah orang dalam kelompok tertentu yang membentuk perikehidupan berbudaya (rakyat). Pada dasarnya masyarakat terdiri dari 2 (dua) golongan dimana saling menguatkan, yaitu masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan.

a. Masyarakat Keluarga

b. Masyarakat Kepentingan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana peneliti untuk mengetahui sebuah fenomena yang dialami subyek penelitian, mulai dari perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Menurut Moleong, (2008:78) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai sumber instrumen yakni pengumpulan data secara langsung.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban.

Sedangkan situs penelitian merupakan tempat peneliti memperoleh data maupun informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, maka situs dari penelitian ini terletak pada Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban.

Sumber Data

Sumber data yang Diaplikasikan pada studi ini ada yakni berupa:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diolah peneliti yang bersumber dari hasil wawancara

dengan informan terkait dan observasi yang dilakukan pada pegawai bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban. Berikut merupakan subjek data primer yang memiliki data mengenai strategi tata kelola pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban.

b) Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, seperti contoh lewat orang lain atau berupa dokumen, sehingga sumber ini bersifat penunjang atau pelengkap data primer. Data sekunder yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah buku, literatur, maupun data-data yang diperoleh dari jurnal dan internet.

Analisis Data

Analisis data yang Di gunakan yaitu:

a.) Observasi

Obsevasi bertujuan untuk memperoleh gambaran yang kongkrit mengenai penerapan sistem tata kelola struktur pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat pada sekretariat daerah Kabupaten Tuban. Peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap hal yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Peneliti turun langsung di lapangan untuk memperoleh data yang akurat sehingga hasil dari observasi tersebut dapat menjawab permasalahan.

b.) Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau saran, aturan, tanggung jawab, kepercayaan, informasi, perasaan, dan motif. Wawancara merupakan sebuah kegiatan dengan kondisi satu orang yang melakukan pembicaraan dan yang lainnya mendengarkan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kualitatif yang berupa tulisan-tulisan dalam bentuk kumpulan kata, tidak berupa angka atau dan telah dikumpulkan dengan berbagai macam diantaranya wawancara, observasi, dokumentasi maupun dalam bentuk rekaman audio dan video.

Keabsahan Data

Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan
2. Meningkatkan Ketekunan
3. Triangulasi
4. Diskusi dengan Teman Sejawat
5. Analisis Negatif
6. *Membercheck*

Pembahasan

1. Tata Kelola Pemerintah Kabupaten Tuban dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat

Keberhasilan kinerja pemerintahan di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat Kabupaten Tuban dalam meningkatkan pelayanan disemua sektor, dapat dilihat dari tata kelola yang efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat mudah dalam mendapatkan segala kemudahan dan manfaat dari setiap program dan kebijakan yang dijalankan dilingkungan masyarakat. Peran utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka harus ada kesiapan dalam melaksanakan pelayanan dan pembangunan masyarakat melalui teknologi dan informasi sehingga program pelayanan dapat langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan mencerminkan kinerja pemerintahan yang baik. Kinerja merupakan suatu prestasi dalam rangka mengupayakan pencapaian sasaran dan target yang telah ditetapkan sebelumnya (Kirom, 2010:51). Penilaian kinerja juga menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pemerintah dalam melaksanakan program-program kerja termasuk program peningkatan pelayanan publik.

Pelaksanaan tata kelola yang dilakukan pemerintahan di bagian tata pemerintahan dan kesejahteraan rakyat Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan efektif walaupun masih ada beberapa hambatan, misalnya kurang sumber daya manusia, kurang baiknya kinerja dan kurang pahalannya terhadap OPD. Kenyataan ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mouw (2013), yang mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk intervensi pemerintah terhadap masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan, akan tetapi sampai saat ini intervensi tersebut belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, sehingga masih banyak keluhan atas rendahnya kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut Tussholiah (2014) mengemukakan bahwa permasalahan yang sering

muncul dalam pelayanan publik berkaitan dengan sistem birokrasi yang belum efektif dan efisien dikarenakan sumber daya manusia yang belum memadai.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat diperlukan pelatihan-pelatihan. Kemampuan yang optimal dalam memberikan pelayanan publik merupakan kinerja yang bagus dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan kinerja yang bagus dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah juga menjadi maksimal.

2. Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bagian Tata. Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat

Bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu, pelaksanaan sholat idul fitri, pelaksanaan sholat idul adha, pembagian hewan qurban saat hari raya idul adha serta pelayanan bantuan untuk perbaikan tempat ibadah seperti pembangunan musholla, masjid dan gereja. Adapun bentuk pelayanan sub kegiatan kesejahteraan rakyat untuk mengecek dokumen-dokumen spj dana bantuan tempat ibadah.

Bagian tata pemerintahan dan kesejahteraan rakyat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pemantauan, evaluasi, pelaporan serta fasilitasi di bidang administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan, otonomi daerah dan kerja sama bina mental spiritual, kesejahteraan masyarakat, penetapan dan penegasan batas desa, kelurahan dan kecamatan, jumlah dokumen, lkpj dan spm.

Kualitas kinerja sebenarnya subyektif namun juga subyektif juga berpengaruh kepada kinerja yang dilaksanakan artinya untuk kegiatan yang melibatkan pegawai yang ada di bagian tata pemerintahan dan kesejahteraan rakyat. Secara maksimal sudah dilakukan, namun tergantung dari kemampuan dan kesanggupan dari pegawai artinya kemampuan tidak sama dan juga berupaya untuk memberikan kinerja yang baik. Untuk kesesuaian kinerjanya berupaya lagi pada kemampuannya, selama ini melaksanakan tugas pekerjaan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan tetap bergantung pada kemampuan masing-masing personal pegawai yang ada di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat, jadi secara umum kinerja tata kelola pemerintah rekan-rekan cukup baik, . namun juga secara penilaian masih ada kekurangannya, dimana manusia mempunyai sisi negatif dan sisi positif. Untuk kekurangannya rata-rata ditutup dengan mendatangkan atau

meminta informasi dari pihak ketiga yang paham. Misalnya di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat ini yang di kelola soal pertanahan komunikanya dengan pihak kantor pertanahan Kabupaten jadi di konfirmasi yang kurang paham di selesaikan bersama. Pada akhirnya semua kegiatan tidak bisa berdiri sendiri, harus koordinasi dengan BPPKAD yang berkaitan dengan aset berupa tanah, koordinasi dengan pihak BPN.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Masyarakat.

1.) Faktor Pendukung

Faktor pendukung lainnya yaitu adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

2.) Faktor Penghambat

Suatu proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) karena SDM nya sangat-sangat kurang jadi tenaga yang ada di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat ini jumlahnya sangat kurang secara kuantitatif dan secara kualitatif juga masih membutuhkan tenaga yang mempunyai keahlian khusus dan kecakapan khusus.

Selain kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) faktor penghambat lainnya adalah kurang baiknya kinerja karena dampak nya target yang sudah direncanakan ini tidak akan tercapai jika kinerja pegawai masih kurang baik. Bagaimanapun juga berupaya untuk memaksimalkan sehingga target ini bisa baik minimal 90%-95%,minimal pegawai bisa mencapai target itu harapannya.

Faktor penghambat lainnya adalah mengenai kurang paham nya OPD dalam mengisi indikator kinerja atau kertas kerja. Pemecah masalahnya adalah melakukan sosialisasi opd terkait tata cara pengisian indikator kinerja atau kertas kerja. Salah satunya adalah mengenai data- data seperti LPPD,SPM,sinergisitas kecamatan. Sebaiknya semua pegawai harus bekerja cepat, cerdas, dan ikhlas dengan orientasi hasil demi tercapainya tujuan bersama sesuai dengan yang di rencanakan.

Kesimpulan

Keberhasilan kinerja pemerintahan di bagian tata pemerintah dan kesejahteraan rakyat Kabupaten Tuban dalam meningkatkan pelayanan disemua sektor, dapat dilihat dari tata kelola yang efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat mudah dalam mendapatkan segala kemudahan dan manfaat dari setiap program dan kebijakan yang

dijalankan di lingkungan masyarakat. Peran utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka harus ada kesiapan dalam melaksanakan pelayanan dan pembangunan masyarakat melalui teknologi dan informasi sehingga program pelayanan dapat langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian tata pemerintahan dan kesejahteraan rakyat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dalam menyusun program, petunjuk teknis dan melaksanakan pembinaan, pemantauan, evaluasi, pelaporan serta fasilitasi dibidang administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan, otonomi daerah dan kerjasama serta bina mental spiritual, kesejahteraan masyarakat, penetapan dan penegasan batas desa, kelurahan dan kecamatan, jumlah dokumen, lkpj dan spm.

Faktor pendukung lainnya adalah adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat komputer dan perangkatnya serta adanya jaringan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Faktor penghambat lainnya yaitu kurang pahamiannya OPD dalam mengisi indikator kinerja atau kertas kerja. Solusinya adalah melakukan sosialisasi OPD terkait tata cara pengisian indikator kinerja atau di kertas kerja. Salah satunya adalah mengenai data-data seperti LPPD, SPM, sinegisitas kecamatan. Sebaiknya semua pegawai harus bekerja cepat, cerdas, dan ikhlas dengan orientasi hasil demi tercapainya tujuan bersama sesuai dengan yang di rencanakan.

Saran

Adapun saran penulis mengenai tata kelola pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tuban ialah:

1. Pegawai Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tuban harus lebih disiplin dan tepat waktu ketika masuk kerja.
2. Kepala Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tuban harus lebih tegas lagi terkait kedisiplinan para pegawai yang akan mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat sehingga dalam pengurusan menjadi lambat.
3. Pegawai Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tuban harus lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga masyarakat menjadi lebih puas dan senang mengurus di kantor tersebut.

4. Pegawai Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tuban harus adil dalam memberikan pelayanan, tidak ada lagi tindakan diskriminasi.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

Anwar, Khoirul dkk. (2003) Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah (SIMDA). Jogjakarta, Pustaka Pelajar.

Anwar Prabu Mangkunegara. (2009) Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung, Refika Aditama.

Hayat. (2018) Kebijakan Publik. Malang, Intrans Publishing.

Miles, M.B dan A.M Huberman. (2014) Analisis Data Kualitatif. Jakarta, UI Press

Moloeng, L.j. (2011) Metode Penelitian Kualitatif

Salusu, J. (1996) Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi non Profit. Jakarta, PT Grasindo.

Sedarmayanti, (2007) Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik). Hlm 36-38. Bandung, CV. Mandar Maju.

Soekanto, Soejono. (2012) Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2014) Memahami Penelitian Kualitatif. Hlm 270. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015) Metode Penelitian Kualitatif (Pendekatan Kualitatif, dan R&D). Bandung, Alfabeta.

Thoha, Miftah. (2012). Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Raja Jakarta, Grafindo Persada.

Sumber Skripsi dan Jurnal

Daryoto, (2018) **Menyelaraskan Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Wujud Kinerja Pegawai ASN Memperoleh Tingkat Kepuasan, Jurnal Administrasi Kantor**, Vol 6 No 2 Desember 2018. Hal 56.

Hidayat Mustafid. (2017) **Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara melalui Budaya Organisasi**, Jurnal Tarbawi, Vol 3 No.1 2017. Hal 67

Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha). (2021) Volume 3 No.2 – 28 Februari 2021

Nisa Izzakyya. (2019) **Strategi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kab. Grobogan.** Semarang, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam NegeriWalisongo.

Sumber Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014
Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004
Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS.

Sumber Internet

Anggraines Yuas Dara. (2021) **Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2019.** (Internet), Available from <<https://repository.uir.ac.id/15772/1/161010221.pdf>> (Accessed 4 September 2023).

Aplikasi SITEMAN. (2024) **Sistem Informasi Terpadu.**
) Manajemen ASN Kabupaten Tuban.
(Internet) Available from
<<https://siteman.tubankab.go.id/login>> (Accessed 19 November 2024)