

## ABSTRAK

**W.P. Hapsari.** 2010. "Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Jepon Kecamatan Jepon Kabupaten Blora (Studi Kritis Terhadap Pelaksanaan PERDA No.8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan)". Program Studi Ilmu Hukum. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Dr. Nurul Akhmad, S.H., M.Hum. Pembimbing II: Arif Hidayat, S.H.I, M.H.

### **Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik**

PP No.73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan menyebutkan bahwa "Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan (Pasal 1 Ayat 5). Kelurahan mempunyai kewajiban untuk melakukan pelayanan-pelayanan yang berbasis publik dengan mengutamakan keramah-tamahan sesuai dengan adat ketimuran yang dianut oleh bangsa Indonesia. Pelayanan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, baik pelayanan bidang pemerintahan, pembangunan maupun kemasyarakatan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Kinerja pelayanan publik di kelurahan Jepon Kecamatan Jepon Kabupaten Blora yang mendasarkan pada ketentuan PERDA Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan menunjukkan masih adanya tebang pilih. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik di kelurahan Jepon juga masih banyak menimbulkan keluhan di masyarakat.

Penelitian ini akan mengkaji mengenai gambaran kualitatif kinerja pelayanan publik di Kelurahan Jepon kecamatan Jepon Kabupaten Blora, apa saja kendalanya, dan bagaimana upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Pendekatan yuridis sosiologis dipilih dengan lokus penelitian di Kelurahan Jepon. Penelitian akan difokuskan pada kinerja pelayanan publik bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Kelurahan Jepon tahun 2010. Sumber data diperoleh melalui observasi, studi kepustakaan, dan wawancara yang melibatkan responden dan informan dari aparat pemerintah kecamatan Jepon, kelurahan Jepon, dan masyarakat kelurahan Jepon. Obyektivitas dan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif melalui serangkaian kegiatan dari pengumpulan, reduksi, penyajian dan verifikasi data.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kelurahan Jepon sebagaimana tugas pokok yang termaktub dalam Pasal 7 ayat (1) PERDA No.8 Th 2008 meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pelayanan urusan pemerintahan terkait dengan layanan administrasi kependudukan terbukti belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat karena prosedur yang berbelit-belit, dan adanya tebang pilih. Kendala-kendala yang dihadapi adalah rendahnya kualitas SDM, belum lengkapnya kelembagaan yang dimiliki, lemahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan publik, kurang lengkapnya sarana prasarana yang dimiliki membutuhkan upaya peningkatan kinerja dengan segera.

Rekomendasi yang diberikan peneliti adalah perlunya intensifikasi sosialisasi prosedural pelayanan publik di Kelurahan Jepon, serta perlunya menata birokrasi yang efektif dan efisien

melalui pembenahan SDM, peningkatan profesionalisme aparat Kelurahan dan penguatan partisipasi masyarakat serta pemenuhan kelengkapan sarana prasarana.

