

Integritas Birokrasi Garis  
Depan (Street Level  
Bureaucracy) Dalam  
Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Publik Di Kantor  
Desa, Desa Sarirogo,  
Kecamatan Sidoarjo,  
Kabupaten Sidoarjo, Jawa

---

**Submission date:** 22-May-2024 09:25AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2385302016

**File name:** JARVIC\_VOL\_3\_NO\_2\_JUNI\_2024\_102-112.pdf (686.06K)

**Word count:** 3638

**Character count:** 24400

Timur

by Nunki Bias Nirwani

## Integritas Birokrasi Garis Depan (*Street Level Bureaucracy*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa, Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

Nunki Bias Nirwani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [nunkinirwani2002@gmail.com](mailto:nunkinirwani2002@gmail.com)

Achludin Ibnu Rochim

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id)

Indah Murti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id)

Korespondensi penulis : [nunkinirwani2002@gmail.com](mailto:nunkinirwani2002@gmail.com)

**ABSTRACT** . Public service is one way for the central government to facilitate the community in data collection. Good public services can be assessed based on the quality of employees or apparatus within the agency. To fulfill this, the central government made a policy where in each region it is mandatory to have a village office, this is to facilitate the central government in providing various information about population and various programs. The role of the village apparatus has an important role in the quality of public services, especially the frontline bureaucracy. The frontline bureaucracy is someone who works in the public service, where they interact directly with the community. This research analyzes the integration of the frontline bureaucracy (*Street Level Bureaucracy*) in improving the quality of public services at the Sarirogo village office. The results of this study highlight what integrity is carried out by the Sarirogo village apparatus, especially the frontline bureaucracy, in improving the quality of existing public services. The findings provide valuable insights for the Sarirogo village apparatus and the community in the integrity of the frontline bureaucracy in improving the quality of public services in the Sarirogo village office, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency.

**Keywords:** Frontline Bureaucracy Integrity, Service Quality, Sarirogo Village Office

**ABSTRAK** . Pelayanan publik merupakan salah satu cara pemerintah pusat untuk mempermudah masyarakat dalam pendataan. Pelayanan publik yang baik dapat dinilai berdasarkan kualitas pegawai atau aparatur yang ada di dalam instansi tersebut. Untuk memenuhi hal itu, pemerintah pusat membuat sebuah kebijakan dimana di setiap daerah wajib hukumnya memiliki kantor desa, hal ini untuk memudahkan pemerintah pusat dalam menyampaikan berbagai informasi mengenai kependudukan dan berbagai program. Peran aparatur desa memiliki peran yang penting dalam kualitas pelayanan publik, terutama birokrasi garis depan. Birokrasi garis depan merupakan seseorang yang bekerja di bagian pelayanan publik, dimana mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini menganalisis integritas birokrasi garis depan (*Street Level Bureaucracy*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa Sarirogo. Hasil penelitian ini menyoroti apa saja integritas apa saja yang dilakukan oleh aparatur desa Sarirogo terutama birokrasi garis depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi aparatur desa Sarirogo dan masyarakat dalam integritas birokrasi garis depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** Integritas Birokrasi Garis Depan, Kualitas Pelayanan, Kantor Desa Sarirogo

## PENDAHULUAN

Pemerintah desa dapat dikatakan sebagai tangan kanan pemerintah, serta actor penting dalam menjalankan berbagai regulasi atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Untuk melaksanakan, mengatur dan menjalankan berbagai program dibutuhkan pegawai yang kompeten dalam menjalankan berbagai regulasi tersebut. Sesuai dengan pengertian Maria bahwa “Pemerintah desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat” menurut Maria Eni Surasih, 2023:23 dalam (Rahmayanti et al., 2017). Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat pemerintah membuat pelayanan publik sebagai wadah atau tempat untuk mempermudah masyarakat dalam proses pendataan kependudukan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintah desa yang mencakup berbagai aspek pengaturan dan pengembangan kemasyarakatan di desa. Dalam Undang-Undang tersebut aparatur atau pemerintah desa memiliki peran penting dalam mengaur dan mengelola keuangan desa, mengatasi konflik antar masyarakat, melaksanakan pembangunan infrastruktur, pengelolaan sumber daya desa dan penyelenggaraan pelayanan dasar. Oleh karena itu, peran pemerintah desa dalam mengatur dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat sangat dibutuhkan. Meningkatkan kualitas hidup dan mengatur masyarakat dapat dilakukan dengan beberapa hal, salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang ada di kantor desa.

Pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, pemerintah pusat dibantu pemerintah desa untuk mengetahui kondisi yang ada di suatu daerah. Salah satunya adalah kantor desa Sariogo, yang terletak di Desa Sariogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Selayaknya kantor desa pada umumnya fungsi dari kantor desa Sariogo sebagai penyelenggaraan pemerintah desa seperti pelaksanaan tugas administrative, teknik, dan operasional terkait dengan penyelenggaraan pemerintah desa. Untuk memenuhi hal tersebut pemerintah pusat membutuhkan pegawai atau sumber daya manusia yang kompeten untuk menjalankan berbagai kebijakan yang telah mereka buat.

Kualitas aparatur desa sangat mempengaruhi bagaimana jalannya proses pelayanan publik yang ada di kantor desa tersebut. Kualitas aparatur yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan, hal itu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dimana dalam keputusan tersebut tertulis bahwa setiap kantor pemerintah harus memiliki standar mutu

pelayanan dasar yang harus dipatuhi oleh instansi pemerintah, termasuk berbagai kriteria-kriteria, mengatur tata cara pengaturan evaluasi dan pemantauan terhadap mutu pelayanan dasar yang disediakan, mendorong penerapan teknologi dan inovasi, memperkuat peran dan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan dasar.

Berbagai kriteria mengenai standar pelayanan dasar diatas dapat diketahui bahwa standar atau kualitas pelayanan dasar atau pelayanan public dapat dinilai berdasarkan kriteria-kriteria tersebut. Birokrasi tingkat jalanan menjadi salah satu actor penting dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, birokrasi tingkat jalan atau biasa disebut dengan SLB merupakan seseorang yang bekerja di garis paling depan, dimana mereka melayani masyarakat dan mengetahui kondisi dan situasi di lapangan. Birokrasi garis depan memiliki hak untuk mengambil segala macam keputusan, tergantung dengan situasi dan kondisi yang mereka hadapi tanpa melanggar regulasi atau kebijakan yang berlaku. Namun, keistimewaan tersebut sering disalah gunakan oleh para oknum tak bertanggung jawab.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, pelayanan di kantor desa Sarirogo cenderung belum memenuhi standar pelayanan. Banyaknya keluhan kesah yang disampaikan masyarakat mengenai pelayanan membuat peneliti tertarik meneliti hal ini. Sesuai dengan pernyataan berbagai informan bahwa pelayanan yang buruk dapat dilihat berdasarkan kinerja pegawai kantor desa Sarirogo, mereka menilai bahwa pegawai pemerintah desa sarirogo kurang transparan, tidak informatif, tidak bertanggungjawab, tidak disiplin, dan kurangnya kerjasama tim yang baik. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian.

4

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan. Selain itu, peneliti akan memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berusaha untuk memahami dan menggambarkan proses dan dinamika realisasi actor dalam kolaborasi yang dilakukan aparaturnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu alasan dipilihnya penelitian kualitatif ini karena bersifat fleksibel, karena setiap konsep dan teori yang digunakan tidak sepenuhnya mengikat, melainkan bersifat mengarahkan.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan prosedur statistic induktif dimana peneliti sebagai alat utamanya. Pendekatan ini diharapkan dapat mengarahkan penelitian ini untuk mendapatkan jawaban ontologis, mengenai makna dan urgensi relasi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor desa. Selain itu, penelitian ini juga mengarahkan kepada aspek axiologis untuk mendapatkan jawaban tentang manfaat dari peran aparatur desa terhadap kualitas pelayanan kantor desa Sarirogo.

## B. Focus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan kantor desa Sarirogo yang akan difokuskan pada integritas aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor desa Sarirogo. Hal tersebut diharapkan dapat menjawab pertanyaan bagaimana peran aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa Sarirogo sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan terkait faktor apa saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Focus penelitian dibuat sesuai dengan *Street Level Bureaucracy* by Michele Lipsky, dimana dalam teori tersebut terdapat delapan indicator penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki integritas birokrasi garis depan.

Dengan memperhatikan poin-poin atau delapan indicator tersebut penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang mendalam tentang integritas birokrasi garis depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor desa Sarirogo. Dengan menggunakan kerangka teori yang sudah dibuat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dengan melihat integritas birokrasi garis depan.

## C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di kantor desa Sarirogo yang terletak di Jl. Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Tujuan dipilihnya lokasi ini yaitu untuk meneliti sejauh mana peran aparatur desa Sarirogo dalam menjalankan tugasnya sebagai seseorang yang berkeja di garis depan.

## D. Sumber Data

Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang bisa

dilakukan oleh peneliti, peneliti mengambil dari data primer berasal dari dua aparaturnya<sup>20</sup> dan lima masyarakat sebagai subjek yang akan diwawancarai. Sedangkan data sekunder adalah data penunjang yang relevan dengan kajian penelitian, data sekunder diperoleh dari dokumen yang ada di kantor desa Sarirogo .

#### E. Pengumpulan Data

<sup>21</sup> Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara tersebut dilakukan berdasarkan proses komunikasi dua arah yang terorganisasi antara peneliti (pewawancara) dan responden (yang di wawancarai) untuk mengumpulakn informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Obsrvasi dilakukan secara langsung atau tidak langsung, yang terakhir yaitu dokumenasi dimana hal ini peneliti kualitatif dapat memvisualisasikan perspektif subjek melalui materi tertulis atau dokumen lain yang dihasilkan langsung oleh orang-orang.

#### F. Metode Analisis

<sup>17</sup> Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif analisis data merupakan proses yang berkelanjutan dari awal hingga akhir penelitian. Proses ini mengikuti model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman, yang mencakup tiga kegiatan utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penafsiran verifikasi atau penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data yang diperoleh selama proses pengumpulan, penyajian data dapat berupa uraian singkat, pengelompokan diagram alir atau visualisasi lainnya. Langkah terakhir yaitu penafsiran verifikasi atau penarikan kesimpulan dimana langkah ini merupakan proses analisis data. Peneliti akan menarik kesimpulan dan verifikasi berdasarkan bukti-bukti yang telah ditemukan selama proses penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Integritas Birokrasi Garis Depan (*Street Level Bureaucracy*)<sup>3</sup> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa, Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

#### 1) Birokrasi Garis Depan Pada Kantor Desa Sarirogo

Birokrasi garis depan merupakan actor penting yang menjalankan berbagai kebijakan atau regulasi mengenai pelayanan yang ada di instansi pelayanan publik termasuk pelayanan publik di kantor desa Sarirogo. Penelitian ini berlandaskan pada teori *Street Level Bureaucracy* (SLB) by Michele Lipsky, dimana dalam teori tersebut disebutkan beberapa indikator atau poin-poin penting yang harus dilakukan oleh aparatur terutama birokrasi garis depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik salah satunya adalah kualitas pegawai. Kualitas pegawai dapat mempengaruhi penilaian masyarakat mengenai tingkat kualitas pelayanan publik yang ada di kantor desa Sarirogo. *Street Level Bureaucracy* by Michele Lipsky menunjukkan delapan indikator yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki kualitas birokrasi garis depannya.

Regulasi dalam pemerintahan, tindakan petugas lapangan dapat dibatasi atau dibentuk oleh hukum, peraturan, dan pedoman yang diberlakukan oleh pemerintah atau organisasi terkait lainnya. Petugas sering kali harus memodifikasi pilihan mereka agar sesuai dengan parameter peraturan. Namun, para informan justru mengatakan bahwa ketidaklancaran proses pelayanan bukan karena peraturan yang ada, melainkan kinerja aparatur yang buruk. Salah satunya adalah kebaruan sop yang tidak diperbarui tepat waktu sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang tidak berkembang.

Political Pressure (tekanan politik), keputusan petugas lapangan dapat dipengaruhi oleh tekanan dari partai politik atau kelompok kepentingan tertentu. Mereka dapat merasa tertekan untuk memenuhi tujuan atau harapan politik tertentu, meskipun hal tersebut bertentangan dengan kewajiban moral mereka atau hukum yang ditugaskan untuk ditegakkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, tidak ditemukannya intervensi partai politik atau kepentingan kelompok dalam menjalankan pelayanan publik.

Persona beliefs (keyakinan pribadi), menjadi indikator lain yang dapat mempengaruhi kinerja birokrasi garis depan yang meyakini nilai, gagasan dan keyakinan pribadi mereka. Keyakinan individu ini mungkin bertentangan dengan

peraturan yang berlaku atau berdampak pada bagaimana peraturan tersebut dilaksanakan dalam praktiknya. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan aparatur desa cenderung memiliki prinsip sendiri, dimana mereka ingin segera menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Namun, prinsip tersebut sangat tidak efektif, karena prinsip tersebut keterburu-buruan terjadi pada saat Demand of Information, petugas lapangan sering dimintai memberikan informasi atau pemahaman yang diperlakukan kepada masyarakat tentang kebijakan atau layanan yang disediakan. Tuntutan ini dapat memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan masyarakat dan bagaimana kebijakan diterapkan. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat pegawai desa Sarirogo masih belum maksimal. Hasil dari wawancara beberapa informan, informasi yang diberikan cenderung mendadak dan kurang jelas. Keterlambatan informasi yang disampaikan oleh petugas menimbulkan kesulitan masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi.

Routine, perilaku petugas juga dapat dipengaruhi oleh rutinitas kerja sehari-hari. Mereka mungkin memiliki kecenderungan untuk tetap berpegang pada jadwal yang telah ditetapkan tanpa mempertimbangkan tuntutan atau potensi perubahan. Namun, ketidak disiplin pegawai dalam jam operasional pelayanan menimbulkan keterlambatan kegiatan pelayanan. Jadwal jam operasional kantor desa Sarirogo yaitu 07.00-16.00 WIB, sudah seharusnya aparatur desa sarirogo bekerja sesuai dengan jam operasional yang berlaku.

Desire to Avoid Conflict, ketika petugas ingin menghindari situasi dimana pilihan atau tindakan mereka dapat menyebabkan gesekan atau masalah. Hal ini dapat mempengaruhi cara orang yang merepsons situasi yang menantang atau kontroversial. <sup>34</sup> Salah satu cara yang harus dilakukan oleh pemerintah desa yaitu dengan memberikan sarana dan prasaran untuk menyampaikan saran dan kritik masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan, aparatur desa seakan-akan mendengarkan saran dan kritik yang disampaikan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Namun tidak ada tindakan lanjut pemerintah desa terhadap aspirasi yang disampaikan.

Dynamaics With Colleagues, interaksi dan hubungan antar rekan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat integritas biroaksi garis depan. Mereka mungkin dipengaruhi oleh norma-norma sosial atau tekanan dari lingkungan kerja mereka. Interaksi antar aparatur yang menyebabkan kurang maksimalnya kinerja aparatur dalam melakukan pekerjaan. Beberapa informan mengatakan bahwa sering

terjadinya *miss communication* antar pegawai mengenai informasi persyaratan pengurusan dokumen.

Resource, ketersediaan sumber daya, baik itu dalam bentuk dana, personel, atau infrastruktur, juga dapat membatasi atau mempengaruhi kemampuan petugas dalam menerapkan kebijakan dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa informan, kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor desa Sarirogo cukup maksimal. Kurangnya pemahaman aparatur desa dalam penggunaan teknologi membuat lambannya proses pelayanan. Kita ketahui bahwa kualitas sumber daya manusia dapat berpengaruh terhadap pelayanan, pelayanan dapat dikatakan baik apabila pegawai memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap kerja yang mereka lakukan.

## 2) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pada analisis integritas birokrasi garis depan dari perspektif actor pelayanan publik, hal yang seharusnya menjadi focus adalah integritas actor dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menentukan strategi yang tepat. Sesuai dengan strategi yang disampaikan oleh Michele Lipsky dalam street level bureaucracy theory terdapat beberapa strategi yang ia pikir cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Komunikasi yang efektif, menjadi salah satu strategi yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif bertujuan untuk memuaskan semua pemangku kepentingan. Komunikasi yang efektif dapat berkontribusi pada terwujudnya pelayanan yang berkualitas tinggi dan kepuasan masyarakat dalam lingkungan pelayanan publik. Efektivitas proses komunikasi pelayanan publik bergantung pada kemampuan masyarakat untuk memahami dan menindaklanjuti informasi yang dikomunikasikan kepada mereka oleh aparat. Komunikasi yang terjalin antar aparatur desa dan masyarakat di kantor desa Sarirogo cenderung kurang baik, berdasarkan pengakuan beberapa informan komunikasi yang dilakukan aparatur desa dan masyarakat cenderung kurang efektif. Kurangnya responsive pegawai terhadap informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat dapat menghambat proses pelayanan.

Mengembangkan kerjasama dapat dikembangkan melalui prinsip-prinsip yang terkait dengan perilaku actor pelayanan publik. Kerjasama dapat dikembangkan melalui diskresi yang diberikan kepada aparatur untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan

situasi dan konteks pekerjaan mereka. Namun, diskresi yang dilakukan oleh aparatur desa Sarirogo cenderung menyulitkan masyarakat. Salah satu informan mengatakan bahwa aparatur cenderung memutuskan sesuatu sesuai dengan keinginan mereka tanpa memikirkan dampak yang terjadi. Dalam sebuah kasus, dimana aparatur mengalami keterlambatan dalam memberikan informasi mengenai pendaftaran E-KTP di kantor desa, tertulis di pengumuman tersebut bahwa pendaftaran <sup>37</sup>di mulai pukul 18.00-21.00 WIB, namun kenyataannya aparatur desa telah menutup pendaftaran E-KTP pada jam 20.00 WIB dan mengatakan bahwa kuota sudah penuh, dalam informasi tertulis tidak ada pembatasan kuota untuk mendaftar program tersebut. Keputusan tersebut menghambat masyarakat untuk melakukan pendaftaran E-KTP.

Dalam proses pelayanan publik konflik antar aparatur dan masyarakat tak jarang terjadi. Konflik tersebut biasa dipicu dengan kesalahpahaman pemberitahuan informasi yang disampaikan pegawai kepada masyarakat, oleh sebab itu perlu diadakannya <sup>45</sup>strategi yang tepat untuk mengatasi konflik yang sering terjadi antar pegawai dan aparatur. Konflik yang sering terjadi yaitu adanya miss communication antar pegawai saat menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal yang tak kalah penting strategi yang harus dilakukan oleh aparatur untuk mengembangkan <sup>10</sup>kualitas pelayanan publik yang ada di kantor desa Sarirogo yaitu menggunakan sumber daya secara efektif.

Sumber daya yang dimaksud disini menyangkut banyak hal, namun mengenai pelayanan publik sumber daya <sup>40</sup>yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas <sup>42</sup>pelayanan publik yaitu kualitas sumber daya manusia. Pemanfaat sumber daya manusia yang efektif <sup>42</sup>dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa Sarirogo. Secara garis besar, kepuasan pelanggan dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan, pegawai yang mengerti dan memahami apa yang diinginkan pelanggan akan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Tindakan aparatur menjadi salah satu hal penting berjalannya sebuah kebijakan terutama standar pelayanan. Birokrasi garis depan menjadi salah satu aktor penting penilaian kualitas pelayanan karena dirinya lah yang berhadapan langsung oleh masyarakat. Sebagai birokrasi garis depan menjadi hal yang sangat penting untuk memenuhi standar pelayanan dan kebijakan yang berlaku. Namun, birokrasi garis

depan diberikan hak dan kewenangan untuk melakukan diskresi dalam menentukan keputusan sesuai dengan situasi yang sedang ia hadapi.

Integritas aparatur untuk melaksanakan dan memenuhi standar minimum serta kualitas pelayanan sangatlah penting, terutama untuk para birokrasi garis depan, dimana para actor tersebut menjadi salah satu kunci penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada. Birokrasi garis depan harus memahami standar pelayanan dan kebijakan yang berlaku, mereka dituntut untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan dan keadaan. Namun, birokrasi garis depan juga diberikan wewenang untuk melakukan diskresi sesuai dengan situasi dan kondisi yang mereka hadapi tanpa harus melanggar sebuah kebijakan. Sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan, aparatur desa Sarirogo harus bersinergi untuk meningkatkan kualitas pelayanana yang ada di desa Sarirogo dengan melakukan berbagai strategi dan integritas yang dilakukan.

## B. Saran

Penelitian mengenai integrtias birokrasi garis depan (street level bureaucracy) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini merupakan penelitian yang masih jauh dari kata sempurna. Namun, penelitian berharap penelitian ini dapat dikembangkan agar dapat berguna bagi nusa dan bangsa. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi penelitian selanjutnya maupun para aparatur dan masyarakat.

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan berbagai aspek yang belum dikaji dalam penelitian ini, karena masih cukup banyak aspek yang masih dapat dikembangkan dan dikaji mengenai integritas aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi aparatur desa, diharapkan dapat memperbaiki integritas dan kreativitas untuk menemukan bagaimana cara agar masyarakat dapat merasa puas dan aparatur merasa nyaman dan mudah dalam memberikan pelayanan, serta memperbarui SOP yang sudah ada.
3. Bagi akademisi, baik mahasiswa maupun dosen, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan dikembangkan agar menjadi lebih memperkaya khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik, sehingga aparatur negara dapat dilihat dari tidak hanya integritasnya saja, namun lebih luas lagi.

8

## DAFTAR PUSTAKA

Abadi, T. W., Rodiyah, I., & Sukmana, H. (2020). The competence and performance of village apparatus in Sidoarjo Regency. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 8(2), 60–72.

Abdul, A. (2020). Teknik analisis data analisis data (pp. 1–15).

1

Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 43.

12

Aler, Y. S., Rumapea, P., & Ogotan, M. (2016). Peranan aparatur pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat di desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(41), 8. <https://media.neliti.com/media/publications/72662-ID-peranan-aparatur-pemerintah-desa-dalam-p.pdf>

6

Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>

1

Anggraini, A. O., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2020). Pelayanan birokrat garis depan (Street Level Bureucrat) dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(04), 13–23.

1

Bender, D. (2016). DESA - Optimization of variable structure Modelica models using custom annotations. *ACM International Conference Proceeding Series*, 18-April-2(1), 45–54.

11

Chang, A., & Brewer, G. A. (2022). Street-level bureaucracy in public administration: A systematic literature review. *Public Management Review*, 00(00), 1–21. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2065517>

19

Riyanto, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan price discount terhadap kepuasan pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.

# Integritas Birokrasi Garis Depan (Street Level Bureaucracy) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa, Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[aksiologi.org](http://aksiologi.org)

Internet Source

3%

2

[journal.lppspsemarang.org](http://journal.lppspsemarang.org)

Internet Source

2%

3

[sugengrusmiwari.blogspot.com](http://sugengrusmiwari.blogspot.com)

Internet Source

2%

4

[repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id)

Internet Source

1%

5

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

1%

6

[jurnal.uts.ac.id](http://jurnal.uts.ac.id)

Internet Source

1%

7

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

1%

8

[beyourself1702.blogspot.com](http://beyourself1702.blogspot.com)

Internet Source

1%

|    |                                                                                                                                                                                                                             |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | <a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                                 | 1 %  |
| 10 | Adelia Ovi Inzaghi, Brillian Rosy. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2022<br>Publication | 1 %  |
| 11 | <a href="http://pure.au.dk">pure.au.dk</a><br>Internet Source                                                                                                                                                               | 1 %  |
| 12 | <a href="http://repo.apmd.ac.id">repo.apmd.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                                     | 1 %  |
| 13 | <a href="http://jurnal-online.um.ac.id">jurnal-online.um.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                       | 1 %  |
| 14 | <a href="http://jurnal.unigal.ac.id">jurnal.unigal.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                             | 1 %  |
| 15 | <a href="http://jurnal.unugha.ac.id">jurnal.unugha.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                             | <1 % |
| 16 | <a href="http://baixardoc.com">baixardoc.com</a><br>Internet Source                                                                                                                                                         | <1 % |
| 17 | <a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                                 | <1 % |
| 18 | <a href="http://jurnal2.untagsmg.ac.id">jurnal2.untagsmg.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                       | <1 % |

|    |                                                                                                     |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 19 | <a href="http://dinastirev.org">dinastirev.org</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 20 | <a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 21 | <a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a><br>Internet Source                       | <1 % |
| 22 | <a href="http://bandaacehkota.go.id">bandaacehkota.go.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 23 | <a href="http://eprints.umsida.ac.id">eprints.umsida.ac.id</a><br>Internet Source                   | <1 % |
| 24 | <a href="http://etheses.iainkediri.ac.id">etheses.iainkediri.ac.id</a><br>Internet Source           | <1 % |
| 25 | <a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a><br>Internet Source                                           | <1 % |
| 26 | <a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 27 | <a href="http://journal.poltekkes-mks.ac.id">journal.poltekkes-mks.ac.id</a><br>Internet Source     | <1 % |
| 28 | <a href="http://journal.uui.ac.id">journal.uui.ac.id</a><br>Internet Source                         | <1 % |
| 29 | <a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a><br>Internet Source                           | <1 % |
| 30 | <a href="http://putranyapermata.wordpress.com">putranyapermata.wordpress.com</a><br>Internet Source | <1 % |

31

[www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)

Internet Source

&lt;1 %

32

Basuki Hadiprayugo. "Dampak Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik", JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 2023

Publication

&lt;1 %

33

Deby Pratiwi. "Social Anxiety Viewed From Self-Esteem In Adolescents Low Socio-Economic Status", Psikologia : Jurnal Psikologi, 2018

Publication

&lt;1 %

34

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

&lt;1 %

35

[ejournal.uniks.ac.id](http://ejournal.uniks.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

36

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

&lt;1 %

37

[imapa-bogor.blogspot.com](http://imapa-bogor.blogspot.com)

Internet Source

&lt;1 %

38

[journal-stiayappimakassar.ac.id](http://journal-stiayappimakassar.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

39

[journal.widyakarya.ac.id](http://journal.widyakarya.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

40

[jurnal-lp2m.umnaw.ac.id](http://jurnal-lp2m.umnaw.ac.id)

Internet Source

<1 %

41

[jurnal.umrah.ac.id](http://jurnal.umrah.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

[pascasarjanafe.untan.ac.id](http://pascasarjanafe.untan.ac.id)

Internet Source

<1 %

43

[repository.unwira.ac.id](http://repository.unwira.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

[www.athaya.co.id](http://www.athaya.co.id)

Internet Source

<1 %

45

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

<1 %

46

Aryo Wibisono. "KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA KARANG CEMPAKA KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP", Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 2020

Publication

<1 %

47

Jhony Fredy Hahury. "PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA", FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang., 2020

Publication

<1 %

48

[jurnal.unived.ac.id](http://jurnal.unived.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes      Off

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      Off