

## **MODEL STREET LEVEL BUREAUCRATS: UPAYA MENUJU KAMPUNG TANGGUH DI KELURAHAN SUKOHARJO, KOTA PROBOLINGGO**

**Erna Setijanigrum<sup>1</sup>, Anisa Qurota Mawa Adna<sup>2</sup>, Riana Dwi Arifriyanti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Airlangga  
*erna.setijanigrum@fisip.unair.ac.id*

<sup>2</sup>Universitas Airlangga  
*anisa.qurota.mawa-2018@fisip.unair.ac.id*

<sup>2</sup>Universitas Airlangga  
*riana.dwi.arifriyanti-2018@fisip.unair.ac.id*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk melihat model street level bureaucrats dalam upaya menuju Kampung Tangguh di Kelurahan Sukoharjo, Kota Probolinggo. Keberhasilan Kelurahan Sukoharjo dalam meraih penghargaan predikat kelurahan terbaik kategori Madya pada lomba Kampung Tangguh Bencana Pratama di tingkat Provinsi Jawa Timur melibatkan para aparat kelurahan yang berperan sebagai street level bureaucrats. Model street level bureaucrats terdiri dari 8 faktor yaitu regulations, political pressure, personal beliefs, demand for intervention, routine, desire to avoid conflict, dynamics with colleagues, dan resources. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menemukan bahwa keberhasilan Kampung Tangguh di Kelurahan Sukoharjo, Kota Probolinggo lebih dikarenakan kekuatan faktor regulations, personal beliefs, dan resources.*

**Kata Kunci:** *Model Street Level Bureaucrats; Kampung Tangguh Bencana*

### **1. PENDAHULUAN**

Kota Probolinggo mendapatkan predikat *Smart Society* Penguatan Kampung Tangguh dalam ajang penghargaan Indonesia *Smart Nation Award* (ISNA) 2020. Kategori *Smart Society* hanya diberikan pada lima daerah di Indonesia yaitu Kota Banyuwangi, Kota Probolinggo, Kota Denpasar, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Kendal (PPID Kota Probolinggo 2020). Kelurahan Sukoharjo di Kota Probolinggo berhasil mendapatkan predikat kelurahan terbaik kategori Madya pada lomba Kampung Tangguh Bencana Pratama di tingkat Provinsi Jawa Timur (Solichah 2020). Keberhasilan ini melibatkan para aparat kelurahan yang berperan sebagai *street level bureaucrats*. *Street Level Bureaucracy* adalah aktor yang penting dalam melaksanakan pelayanan publik karena berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Lipsky 2010). Oleh karena itu penelitian ini hendak melihat bagaimanakah model *Street Level Bureaucrat* pada Kampung Tangguh Bencana di Kelurahan Sukoharjo.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang digunakan untuk memahami terjadinya suatu fenomena sosial (Neuman 2014). Metode penelitian kualitatif dilakukan dengan menggali serta memahami makna dari suatu masalah sosial baik karena individu maupun kelompok (Creswell 2017). Pengumpulan data pada penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilanjutkan oleh analisis data yaitu pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles 2014). Teknik triangulasi data adalah teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini dengan mengecek data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Sukoharjo, Kota Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* (Creswell 2017). Informan dalam penelitian ini terdiri dari 11 orang dari aparat kelurahan, RT, RW, Forum Pengurangan Risiko Bencana, dan kelompok PKK.

## **3. TEMUAN STUDI DAN DISKUSI**

Street Level Bureaucracy merupakan birokrasi pada tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Aparat birokrasi pada Street Level Bureaucracy memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kebijakan publik dan pelayanan kepada masyarakat (Lipsky 2010). Menurut Ham & Hill (1986) dan Sarius (2015), model street level bureaucrats terdiri dari 8 faktor yaitu regulations, political pressure, personal beliefs, demand for intervention, routine, desire to avoid conflict, dynamics with colleagues, dan resources. Berdasarkan 8 faktor tersebut, maka model street level bureaucrats di Kelurahan Sukoharjo dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **3.1. Regulations**

Regulasi atau kebijakan merupakan bentuk keputusan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Regulasi dapat memberikan dampak positif kepada masyarakat apabila street level bureaucrats dapat menjalankan perannya dan merepresentasikan regulasi tersebut dengan tepat. Faktor regulasi dalam Kampung Tangguh di Kelurahan Sukoharjo ini dapat ditunjukkan dengan adanya Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB) yang FPRB Kelurahan Sukoharjo yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Probolinggo melalui BPBD Kota Probolinggo pada bulan Februari 2020. Sebagai garda terdepan program Kampung Tangguh, street level bureaucrats di Kelurahan Sukoharjo cukup aktif dalam penyelenggaraan FPRB.

### **3.2. Political Pressure**

Tekanan politik merupakan suatu tantangan yang dapat mempengaruhi street level bureaucrats dalam menjalankan peran dan tugasnya. Tekanan politik pada street level bureaucrats dapat disebabkan karena minimnya kualitas sumber daya manusia dan ketidakseimbangan antara beban kerja dan kuantitas sumber daya manusia.

### **3.3. Personal Belief**

Keyakinan atau perspektif individu dari street level bureaucrats dalam memberikan pelayanan publik dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Para street level bureaucrats di Kelurahan Sukoharjo memiliki sikap profesional dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat melalui program Kampung Tangguh Bencana. Seperti contohnya ketika terjadi hujan deras atau banjir, maka *street level bureaucrats* pada FPRB akan dengan tanggap memberikan informasi kepada masyarakat yang disampaikan menggunakan kentongan ataupun melalui alat komunikasi handphone

### **3.4. Demand for Intervention**

Intervensi *street level bureaucrats* dalam pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai strategi yang digunakan oleh *street level bureaucrats* dalam melayani masyarakat dengan mempertimbangkan keinginan masyarakat.

### **3.5. Routine**

Rutinitas yang dimaksudkan yaitu *street level bureaucrats* memiliki rutinitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.6. Desire to Avoid Conflict**

Kompleksitas yang terjadi pada proses pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh *street level bureaucrats* kerap kali menimbulkan sebuah konflik. Sehingga *street level bureaucrats* mengupayakan berbagai cara guna menghindari konflik tersebut.

### **3.7. Dynamic with Colleagues**

*Street level bureaucrats* seringkali lebih mementingkan arahan politik pada organisasi pemerintah daripada kepentingan untuk memberikan respons terhadap pelayanan publik yang baik. Hal ini berkaitan dengan stabilitas sikap profesionalisme *street level bureaucrats*. Misalnya banyak sekali ditemukan lembaga yang gagal dalam memberikan pelayanan kepada publik dikarenakan adanya tekanan politik seperti kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh kaum elit politik sehingga para *street level bureaucrats* gagal dalam memberikan pelayanan optimal karena terdapat batasan-batasan tertentu.

### **3.8. Resource**

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat maka memerlukan kondisi sumber daya yang semakin banyak juga. Di antara keterbatasan sumber daya, Kelurahan Sukoharjo berhasil mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Pemerintah Kelurahan Sukoharjo selaku *street level bureaucrats* sangat terbantu dengan adanya kekuatan sumber daya manusia dari masyarakat Kelurahan Sukoharjo yang secara aktif dan solid berkontribusi baik menjadi anggota Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB) Kelurahan Sukoharjo atau mendukung program-program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana sehingga mampu mendorong Kelurahan Sukoharjo berhasil meraih predikat Kampung Tangguh Bencana terbaik di Provinsi Jawa Timur.

Keyakinan atau perspektif individu dari *street level bureaucrats* dalam memberikan pelayanan publik dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Para *street level bureaucrats* di Kelurahan Sukoharjo memiliki sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program Kampung Tangguh Bencana. Seperti contohnya ketika terjadi hujan deras atau banjir, maka *street level bureaucrats* pada FPRB akan dengan tanggap memberikan informasi kepada masyarakat yang disampaikan menggunakan kentongan ataupun melalui alat komunikasi handphone.

#### 4. KESIMPULAN

Keberhasilan Kampung Tangguh di Kelurahan Sukoharjo, Kota Probolinggo lebih dikarenakan kekuatan faktor *regulations*, *personal beliefs*, dan *resource*.

#### REFERENSI

- Creswell, J. W. 2017. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed). London; SAGE Publications, Inc.
- Lipsky, M. 2010. *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* Updated Edition. Russell; Sage Foundation.
- Miles, Matthew B., Michael, Huberman, dan Jonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. Newbury Park: Sage Publication Ltd.
- Neuman, W. L. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. In *Pearson Education Limited*. (Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.2307/3211488>).