

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan keadaan di mana hubungan dinamis terjalin antara penyedia layanan dan pengguna, serta antara individu dan layanan. Ketersediaan infrastruktur, kemampuan, daya tanggap, dan ketepatan waktu semuanya terkait erat dengan layanan publik. Seseorang dapat mengatakan bahwa suatu layanan berkualitas tinggi jika memenuhi harapan orang yang menerimanya. Atau, dapat dikatakan bahwa layanan tersebut berkualitas buruk jika gagal memenuhi harapan pengguna layanan. Persepsi konsumen dan peraturan atau pedoman yang berkaitan dengan kualitas layanan adalah dasar dari kualitas layanan, bukan sudut pandang ataupun pendapat penyedia layanan ataupun layanan itu sendiri.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin penting karena kecenderungan Indonesia untuk lamban dalam mengembangkan layanan publik, yang berdampak luas pada ekonomi, politik, sosial, dan budaya negara. Dari segi ekonomi, peningkatan layanan publik bisa meningkatkan iklim investasi, yang sangat penting bagi negara ini untuk segera mengatasi krisis kepercayaan publik terhadap politik yang berkepanjangan. Peningkatan layanan publik juga berdampak luas, terutama dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Salah satu faktor utama yang menyebabkan krisis kepercayaan publik terhadap pemerintah adalah layanan publik yang buruk.

Dalam suatu organisasi, kegiatan pelayanan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi dan kualitas kinerja serta tujuan organisasi secara keseluruhan (Telaumbanua *et al.*, 2024). Selain membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya, layanan yang diberikan juga harus bermutu dan memuaskan.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu wujud kinerja organisasi yang menjadikannya sebagai perhatian kebijakan strategis. Menurut Simon (1947) organisasi merupakan suatu strategi kerja sama yang di dalamnya setiap anggota memiliki peran yang telah ditetapkan untuk dijalankan dan tugas atau kewajiban yang harus diselesaikan (Chaniago, 2011). Simon (1947) menjelaskan bahwa prosedur organisasi dilakukan secara formal dan dengan tujuan tertentu.

Kelurahan adalah unit administratif yang berada di bawah kecamatan dan bagian dari wilayah kota atau kabupaten. Kelurahan dipimpin seorang lurah yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tugas dan fungsi kelurahan meliputi: a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, serta kemasyarakatan; b. Pemberdayaan Masyarakat; c. Pelayanan Masyarakat; d. Penyelenggaraan ketentraman serta ketertiban umum; d. Pemeliharaan prasarana serta fasilitas pelayanan umum; e. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Dalam, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan jika pelayanan publik merupakan tindakan ataupun rangkaian tindakan yang dilaksanakan guna memenuhi tuntutan semua warga negara serta penduduk terhadap produk, layanan, ataupun dukungan

administratif yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik sesuai persyaratan hukum (Hariyanto & Susilo, 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata dari fungsi dan tanggung jawab negara kepada warganya (Bazarah *et al.*, 2021). Dalam kerangka negara hukum dan demokrasi, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga wujud pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan, pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai regulasi nasional yang mengatur prinsip, bentuk, penyelenggaraan, hingga pengawasan pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi tonggak penting dalam reformasi birokrasi, karena memberikan kerangka hukum yang jelas bagi lembaga negara, pemerintah daerah, dan institusi lain yang menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk badan usaha milik negara/daerah dan swasta yang menerima mandat pelayanan dari pemerintah. Undang-undang ini tidak hanya menetapkan standar pelayanan, tetapi juga menekankan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan serta peran aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengaduan.

Salah satu pokok penting dalam undang-undang ini adalah penetapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mencakup profesionalisme, partisipatif, kesetaraan hak, keterbukaan, akuntabilitas, dan keberlanjutan. Di samping itu, UU

ini juga mengharuskan adanya maklumat layanan, standar operasional prosedur (SOP), serta mekanisme evaluasi dan pengaduan yang jelas dan mudah diakses.

Dalam Pasal 15 dan 16, misalnya, dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan yang meliputi persyaratan layanan, sistem, prosedur, jangka waktu, biaya, dan kompetensi pelaksana, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, keberadaan undang-undang ini menjadi instrumen hukum sekaligus panduan etis dalam memastikan pelayanan publik dijalankan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Lebih dari itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga mengatur tentang hak masyarakat, seperti hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif, serta hak untuk menyampaikan pengaduan apabila terjadi pelanggaran dalam pelayanan. Mekanisme ini memperkuat posisi masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses pelayanan publik, bukan hanya sebagai penerima pasif.

Dalam konteks implementasi, tantangan yang sering muncul adalah pada aspek konsistensi pelaksanaan standar, kapasitas sumber daya manusia, serta mekanisme evaluasi yang masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berbasis kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas Undang-Undang ini sangat bergantung pada komitmen penyelenggara layanan dalam membangun sistem pelayanan yang partisipatif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan langkah progresif dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkeadilan, sekaligus membuka ruang partisipasi masyarakat dalam mengontrol jalannya birokrasi pelayanan. Penerapan undang-undang ini di berbagai sektor, termasuk di tingkat kelurahan dan desa, menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia.

Selain itu, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, dikatakan jika pemerintah daerah mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan kewajiban administratif oleh penyelenggara negara, tetapi merupakan proses transformatif yang menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian (*citizen-centered approach*). Paradigma ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata bersifat prosedural atau birokratik, tetapi harus mengakomodasi kebutuhan, harapan, dan pengalaman nyata dari penerima layanan.

Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan yang baik dicirikan oleh aksesibilitas yang tinggi, artinya masyarakat dapat dengan mudah memperoleh layanan tanpa hambatan geografis, ekonomi, maupun sosial. Kecepatan pelayanan mencerminkan efisiensi birokrasi dalam merespons kebutuhan publik secara tepat waktu. Sikap ramah dan humanis dari aparatur pelayanan menciptakan interaksi yang bermartabat antara negara dan warganya.

Asas keadilan dalam pelayanan memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pemberian layanan berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, agama,

maupun budaya. Ketepatan sasaran menunjukkan bahwa layanan yang diberikan benar-benar menyentuh kebutuhan riil masyarakat dan berdampak positif terhadap kesejahteraan publik.

Lebih lanjut, pelayanan publik yang berorientasi kualitas selalu bersifat evaluatif dan adaptif, yaitu terbuka terhadap kritik, saran, dan penilaian masyarakat sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak bersifat statis, tetapi terus berkembang sesuai dinamika kebutuhan masyarakat dan perubahan lingkungan strategis.

Konsep ini sejalan dengan prinsip *good governance*, di mana transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Evaluasi kualitas pelayanan kelurahan sangat penting dilaksanakan guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kelurahan di Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada dan dicari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, evaluasi kualitas pelayanan juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kelurahan di Kota Tanjungpinang dengan mengenakan beberapa indikator kualitas pelayanan, seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat buat pemerintah kota Tanjungpinang

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini juga didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengatakan jika penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan kelurahan di Kota Tanjungpinang dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa depan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan, hal ini berkaitan dampak langsung yang diterima masyarakat baik dalam kebijakan, tindakan dan pelayanan yang diharapkan mampu untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip membangun kepercayaan seperti partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, kesetaraan, keadilan, dan akuntabilitas. Kelurahan yang diambil adalah Kelurahan Batu IX di Kecamatan Tanjungpinang Timur.

Tabel 1.1
Data Kelurahan di Tanjungpinang berdasarkan luas wilayah dan jumlah penduduk

No	Kelurahan	Luas (km ²)	Penduduk
1	Tanjungpinang Kota	1,50	
2	Kampung Bugis	24,00	7.540
3	Senggarang	23,00	3.867
4	Penyengat	4,00	2.348
5	Batu IX	18,99	39.545
6	Melayu Kota Piring	3,42	16.360
7	Air Raja	18,83	15.194
8	Pinang Kencana	15,67	35.402
9	Kampung Bulang	2,04	8.435
10	Dompak	3,050	2.835

11	Tanjung Ayun Sakti	1,050	13.293
12	Sei Jang	1,050	19.500
13	Tanjung Unggat	0,700	16.237

Kelurahan Batu IX adalah salah satu kelurahan dengan kepadatan penduduk tertinggi mencapai 39.545 jiwa serta masuk menjadi 5 kelurahan terluas di Kota Tanjungpinang, hal ini menjadi perhatian karena dengan jumlah penduduk dan luas wilayah yang mencapai 1.899.26 Ha dianggap mampu menjadi sample pelaksanaan dan kinerja birokrasi kelurahan di Kota Tanjungpinang, untuk mengetahui hal ini maka konsep yang digunakan adalah milik Parasuraman *et al.* (1988) yang menetapkan kualitas pelayanan (service quality) adalah persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, dibandingkan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang baik terjadi ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kelurahan di Kelurahan Batu IX Kota Tanjungpinang?
2. Apa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kelurahan di Kota Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini memberikan pengetahuan terkait dengan Kinerja pelayanan di Kelurahan Kota Tanjungpinang.
2. Temuan penelitian ini dimaksudkan sebagai dasar untuk penelitian masa depan tentang Kualitas Pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Temuan penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang tertarik dengan kualitas pelayanan Kelurahan di Kota Tanjungpinang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan Kelurahan di Kota Tanjungpinang terutama di Kelurahan Batu IX

