

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban administratif pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga sebagai cerminan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan dari setiap lembaga pemerintahan. Karena itu, keberhasilan pemerintahan sering kali diukur dari sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang- ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara wajib melayani warga Negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa puas Masyarakat mendapat pelayanan dari mereka.

Pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek terpenting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Menurut Fitzsimmons (2018:141-179) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dimensi-dimensi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan interaksi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

Menurut Agung Kurniawan (2018), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, Tjiptono & Chandra (2016) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan kombinasi antara sistem pelayanan yang baik, kemampuan petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa ketiga unsur tersebut, pelayanan publik akan sulit mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik.

Buku Pelayanan Publik Di Era Globalisasi menjelaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Adapun Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang

diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik secara langsung. Berbagai pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan administrasi kependudukan, surat menyurat, surat pengantar, pelayanan sosial, pelayanan pengaduan masyarakat, serta penyediaan informasi publik. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan dasar masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu memenuhi harapan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paliwara. Analisis ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah dimanfaatkan secara efektif, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah kelurahan dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Selain itu, masih terdapat keluhan masyarakat terkait Waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, kurangnya kejelasan informasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan

bahwa pelayanan belum sepenuhnya memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara.

Secara umum, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain waktu pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kurangnya kejelasan informasi pada prosedur pelayanan serta Keterbatasan ruang pelayanan dan ruang tunggu. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh tingkat kepuasan dan kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

masyarakat datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, dan surat administrasi lainnya. Dalam pelaksanaannya, pada waktu tertentu masih terdapat masyarakat yang harus menunggu lebih lama hingga dokumen yang diajukan dapat diselesaikan. Selain itu, beberapa tahapan pelayanan

masih dilakukan secara manual sehingga proses penyelesaian administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan harapan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat merasa pelayanan belum sepenuhnya cepat dan efisien, sehingga menjadi salah satu fenomena yang menarik untuk diteliti.

2. Kurangnya kejelasan informasi pada prosedur pelayanan

masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan dalam pengurusan berbagai administrasi, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta surat keterangan lainnya. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang harus kembali melengkapi persyaratan karena dokumen yang dibawa belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Keterbatasan ruang pelayanan dan ruang tunggu

masyarakat setiap hari datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, dan surat administrasi lainnya. Pada waktu tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, ruang pelayanan dan ruang tunggu yang tersedia tidak mampu menampung seluruh masyarakat secara optimal. Akibatnya, sebagian masyarakat harus menunggu di luar ruang pelayanan atau berdiri hingga pelayanan selesai. Kondisi tersebut

menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman selama menunggu pelayanan, sementara aparaturnya juga memiliki keterbatasan ruang dalam memberikan pelayanan secara efektif. Keadaan ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung dengan lebih nyaman dan efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PALIWARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) sebagai dasar analisis.

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang ingin melakukan kajian sejenis di masa mendatang, terutama dalam konteks pelayanan publik.
 - b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kelurahan Paliwara dalam rangka Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.