

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BELAKANG PADANG

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE VILLAGE BELAKANG PADANG

Dewi Naluri Afriyanti¹, Yunisa Oktavia²

¹Universitas Putera Batam, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

²Universitas Putera Batam, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

E-mail: pb201010003@upbatam.ac.id¹, Yunisa@puterabatam.ac.id²

Abstrak: Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pelangganya. Pada dasarnya pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang. Tujuan dari penulisan ini ialah untuk mengetahui analisis pelayanan publik di kelurahan belakang padang. Pelayanan adalah tugas utama aparatur Negara sebagai pejabat Negara. Warga Negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik dan memiliki hak untuk dilindungi. Metode yang digunakan pada analisis ini ialah metode deskriptif. Analisis ini menggunakan sumber data sekunder, data sekunder ini dari buku, artikel, jurnal dan sumber yang berkaitan lainnya. Hasil dari analisis ini adalah bahwa pelayanan di Kelurahan Belakang Padang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya memiliki etika yang baik, ramah dan santun melayani masyarakat, serta informasi yang diberikan jelas sehingga mudah untuk dimengerti.

Kata Kunci: Kelurahan, Pelayanan, masyarakat.

Abstract: Good service is able to provide satisfaction to its customers. Basically, public services are run by the government in meeting the needs of the community. One of them is public service in the Rear Padang Village. The purpose of this writing is to find out the analysis of public services in the Rear Padang sub-district. Service is the main task of the state apparatus as state officials. Citizens have the right to get public services and have the right to be protected. The method used in this analysis is descriptive method. This analysis uses secondary data sources, this secondary data is from books, articles, journals and other related sources. The result of this analysis is that the service in the Rear Village of Padang is quite good in carrying out its duties. The officers have good ethics, are friendly and polite in serving the community, and the information provided is clear so it is easy to understand.

Keywords: Kelurahan, Service, communit

PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik, pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganya. Pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik juga dari masyarakat. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk akan menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Hal ini berdampak menimbulkan kesan buruk pada pemberi pelayanan. Pelayanan yang baik diinginkan oleh semua pihak, tidak hanya orang tetapi semua kelompok masyarakat. Terutama pada masyarakat di Kelurahan Belakang Padang.

Pelayanan publik menjadi ukuran kinerja pemerintah paling terlihat. Masyarakat bisa menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan public yang diterima, sebab kualitas pelayanan publik dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun pelayanan publik ialah perilaku yang professional, efektif, efisien, bertanggung jawab (Wachjudin, 2021). Menimbulkan citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Pelayanan publik (Buchari, 2016) ialah semua bentuk layanan baik yang berupa barang ataupun berupa jasa. dan pada dasarnya pelayanan publik bertanggung jawab dan dijalankan oleh pemerintah atau

daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka penerapan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga satu diantara tugas yang penting dimana tugas tersebut tidak bisa diabaikan oleh pemerintah. Karena apabila unsur pelayanan terjadi bahwa hampir dipastikan keseluruhan daerah yang akan berdampak pada kemacetan. Oleh karena itu harus dilakukan perancangan yang baik bahkan harus mengembangkan standar pelayanan masyarakat. Berdasarkan pada kewenangan yang dilimpahkan kepada pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Bentuk akibat dari pelaksanaan pemerintahan daerah sendiri, khususnya setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 terkait pemerintahan daerah (Firmanto, 2019). Yang mana pemerintah daerah diberikan kekuasaan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengurus rumah tangga di daerah itu sendiri tergolong pemberian layanan masyarakat di daerah tersebut. Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dengan prosedur yang cepat, akurat serta memuaskan. Pemerintah (Pratama & Handoko, 2018) juga harus mampu memberikan pelayanan pada masyarakat seperti halnya dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Pelayanan kelurahan digolongkan sebagai pelayanan publik sebab adanya kepentingan umum. Kepentingan umum dalam masyarakat (Endah, 2020) ialah tujuan utama dalam pengelolaan pelayanan publik. Instansi kelurahan harus bisa menghadapi hambatan yang dihadapi pemerintah dalam upaya pembangunan. Instansi kelurahan harus menjamin fungsi utamanya dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan efektif kepada masyarakat. sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan kelurahan dan berhubungan langsung dengan masyarakat, merupakan ujung tombak berhasilnya kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik

masyarakat, dimana kelurahan ikut serta langsung dalam penyediaan pelayanan tersebut. Kelurahan ialah wilayah kerja lurah sebagai satu kesatuan wilayah kabupaten/kota dibawah kecamatan (Muhdin & Mistar, 2022). Kelurahan adalah satuan kecamatan yang dikepalai seorang kepala kelurahan. Pembentukan kelurahan ditentukan dengan peraturan daerah. Tujuan dibentuknya kelurahan untuk meningkatkan kompetensi pengelolaan secara efektif, efisien, serta melayani masyarakat berdasarkan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

METODE

Dalam analisis artikel ilmiah ini ialah dengan menggunakan metode deskriptif (Nasution, 2017). Metode deskriptif ialah suatu proses dalam menyelesaikan masalah yang diteliti dengan cara mendeskripsikan kondisi objek ataupun subjek yang berdasarkan individu, organisasi, masyarakat yang terjadi saat ini berdasarkan fakta. Analisis ini menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder ini didapat dari buku-buku, artikel, jurnal dan sumber-sumber yang berkaitan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik di Kelurahan Belakang Padang

adalah tugas utama aparatur Negara sebagai pejabat Negara. Ini secara jelas ditegaskan pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Warga Negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dari Negara (Dewi, 2014). Warga Negara mempunyai hak untuk dilindungi, suara mereka didengar, nilai-nilai serta preferensi mereka dihormati. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan kebutuhan individu atau masyarakat yang berdasarkan pada aturan dan prosedur yang ditentukan.

Salah satu tugas utama pemerintah ialah memberikan pelayanan public pada masyarakat. pelayanan public ialah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta untuk mencukupi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. ada tiga alasan mengapa pelayanan publik merupakan titik strategis untuk memulai membangun dan menerapkan tata pemerintahan yang baik, diantaranya (Budiman et al., 2022):

- a. Pelayanan publik ialah bagian penting dimana Negara yang diwakili oleh Negara berinteraksi dengan masyarakat, dan keberhasilan pelayanan publik mendorong tingkat dukungan yang tinggi terhadap otoritas publik.
- b. Pelayanan publik ialah tempat dimana bermacam aspek pemerintahan yang bersih dan baik bisa dengan mudah diekspresikan.
- c. Pelayanan publik meliputi manfaat dari semua elemen tata kelola yakni pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

Adapun definisi pelayanan publik menurut Sianipar menyatakan pelayanan ialah cara melayani, membantu mempersiapkan ataupun memenuhi kebutuhan sekelompok orang (Yuniningsih, 2004). Melayani yang dimaksud yaitu melayani atau membantu mengelola kebutuhan mereka dari permintaan dikirimkan hingga dengan penyerahan atau penerimaan barang.

Berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 (Anedea, 2020) dikatakan bahwa standar pelayanan merupakan standar pelayanan yang digunakan sebagai acuan pada pelayanan juga sebagai standar untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam konteks yang cepat, berkualitas, layanannya mudah serta masuk akal. Tujuan pelayanan untuk mnghasilkan

kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan. Untuk meraih tujuan tersebut. Tujuan pemerintah perlulah kualitas pelayanan yang mencukupi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu (Permatasari, 2020):

1. Pelayanan administratif merupakan layanan ini menyediakan bermacam bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Seperti status kewarganegaraan, sertifikat kemampuan, kepemilikan suatu barang dan juga termasuk dokumen seperti kartu identitas, kartu keluarga.
2. Pelayanan barang merupakan layanan yang menciptakan bermacam jenis/bentuk barang yang digunakan oleh masyarakat seperti jaringan telepon, pennyediaan tenaga listrik, dan lainnya.
3. Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menciptakan bermacam jenis pelayanan yang diperlukan mayarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Dalam pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang ada 10 dimensi berdasarkan pandangan Parasuraman yang menentukan kualitas pelayanan. Tetapi kesepuluh kualitas tersebut dirangkum kembali menjadi lima, sebagai berikut (Rianti et al., 2019):

1. Tangible

Tangible terdiri dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi. Jadi bukti langsung atau keberadaan adalah asal satu indicator yang paling konkrit. Tersedia fasilitas seperti buku tamu, register surat keluar dan masuk, register keuangan dan lain-lain.

2. Realibility

Realibility merupakan indicator yang terkait dengan kemampuan entitas layanan untuk memberikan layanan yang

dijanjikan, termasuk sejauh mana informasi yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan di Kantor Lurah Belakang Padang memberikan informasi kepada masyarakat dinilai cukup baik.

3. Responsiveness

Sikap tanggap disini pada saat memberikan layanan yang dibutuhkan dan bisa menyelesaikannya dengan cepat. Ketepatan waktu dari layanan yang diberikan adalah respon dari petugas untuk menyediakan layanan yang diperlukan. Responsivitas disini adalah hasil dari penalaran dan refleksi yang ditujukan kepada masyarakat.

4. Assurance

Assurance disini meliputi pengetahuan, potensi, kesopanan, dan keandalan petugas, bebas dari bahaya, dan risiko. Jaminan disini adalah upaya perlindungan yang ditujukan kepada masyarakat terhadap risiko yang terjadi.

5. Empathy

Empati terdiri dari kemudahan hubungan, komunikasi yang efektif, dan memahami keperluan masyarakat. Empati adalah kepedulian yang diberikan seseorang kepada individu dengan menempatkan dirinya pada posisi masyarakat. Pada sisi empati, aparaturnya sudah berusaha menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Belakang Padang (Simanjuntak et al., 2020) cukup baik dalam menjalankan tugasnya yang sesuai dengan standar operasional. Petugasnya memiliki etika yang baik pada saat memberikan pelayanan, memiliki sikap yang ramah dan santun kepada masyarakat. Informasi yang diberikan juga jelas, mudah dimengerti dan dipahami masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan (Noor, 2019). Untuk mencapai

tujuan tersebut, tujuan pemerintah haruslah kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekurang-kurangnya memuat kaitan (Purwanti & Suharyadi, 2018) :

- Kesederhanaan berarti prosedur pelayanan publik tidak berbelit, mudah dipahami serta dilakukan.
- Kejelasan :
 1. persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public.
 2. satuan kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 3. informasi tarif dan tata cara pembayaran layanan public
- ketepatan waktu, ialah pelaksanaan pelayanan publik harus selesai dengan waktu yang ditentukan.
- akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan baik, benar dan sah.
- Keamanan, ialah memberi rasa aman dan kepastian hukum.
- tanggung jawab, yaitu badan yang ditunjuk sebagai penanggung jawab pemberian pelayanan.
- keutuhan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana, alat kerja yang sesuai
- kemudahan akses, mudah dijangkau masyarakat.
- disiplin, sopan santun, petugas harus memiliki sikap santun saat melayani.
- kenyamanan, seperti lingkungan yang bersih, menyediakan tempat ibadah, dll.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dipergunakan dalam menilai atau menentukan seberapa baik suatu objek sesuai dengan persyaratan atau

spesifikasinya. Jika persyaratan tersebut terpenuhi, artinya kualitas barang yang bersangkutan baik, sebaliknya jika tidak maka bisa dibilang buruk. Kualitas layanan bisa diidentifikasi dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar mereka terima atau akan terima dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan (Wachjudin, 2021).

Jika layanan yang diterima memenuhi harapan, kualitas layanan dinilai baik, bila layanan yang diperoleh melebihi harapan konsumen, kualitas layanan dinilai sangat baik dan bermutu. Sebaliknya bila pelayanan yang diperoleh lebih lemah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Tujuan pelayanan public hakikatnya ialah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mendapat kepuasan tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima, sebagai berikut (Riani, 2021):

1. **Transparansi**, yaitu layanan yang sifatnya terbuka, bisa digunakan oleh semua pihak yang memerlukan dan diberikan secara lengkap dan dapat dipahami.
2. **Akuntabilitas**, ialah layanan yang bisa dipertanggung jawabkan yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, ialah layanan yang berdasarkan pada keadaan dan potensi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efektifitas serta efisiensi.
4. **Partisipatif**, ialah layanan yang bisa mendorong partisipasi masyarakat pada pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, ialah layanan yang tidak membedakan atas dasar bentuk yaitu suku, ras, agama, status sosial dan lainnya.

6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, ialah layanan yang memperhatikan segi keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Bila dikaitkan dengan administrasi publik, maka pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh badan public kepada masyarakat. Kata kualitas mempunyai banyak arti yang berbeda dan berkisar dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi kualitas seringkali mendeskripsikan karakteristik langsung dari suatu produk, yaitu (Putri, 2016):

- Kinerja
- Keandalan
- Mudah dalam penggunaan
- Estetika

Selanjutnya Norman menulis, jika ingin berhasil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terlebih dahulu harus memahami ciri-ciri pelayanan yaitu (Ristian & Suranto, 2014):

1. Pelayanan memiliki sifat yang tidak bisa diraba, pelayanan juga bertentangan dengan produk jadi.
2. Pelayanan nyatanya terdiri dari tindakan yang nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya sosial.
3. Produksi pelayanan tidak bisa dipisahkan secara nyata, seringkali peristiwa terjadi bersamaan dan ditempat yang sama.

Pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang penting untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di kelurahan Belakang Padang, tentunya aparatur pemerintah harus mengupayakan hal-hal baru untuk mendukung keberhasilan pemerintah. Dalam menjalankan fungsinya, aparatur pemerintah kelurahan Belakang

Padang harus memperhatikan kendala-kendala terkait dengan pelayanan public.

SIMPULAN

Pelayanan adalah tugas utama aparatur Negara sebagai pejabat negara. Pada dasarnya pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan kebutuhan individu/masyarakat yang berdasarkan peraturan yang ditentukan. adapun bentuk-bentuk pelayanan yang dibedakan menjadi pelayanan administratif, yang menyediakan bermacam dokumen resmi seperti kartu identitas, kartu keluarga.

Pelayanan barang, layanan yang menghasilkan bermacam jenis barang yang digunakan seperti jaringan telepon. Pelayanan jasa, pelayanan yang menciptakan berbagai jenis pelayanan yang diperlukan masyarakat seperti pendidikan.

Ada lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan diantaranya tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empati. pelayanan di Kelurahan Belakang Padang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya memiliki etika yang baik, ramah dan santun melayani masyarakat, serta informasi yang diberikan jelas sehingga mudah untuk dimengerti.

DAFTAR PUSTAKA

Anedea, T. (2020). Kajian Teoritis Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dihubungkan Dengan Profesionalitas Dalam Penyelenggaraan Birokrasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(1), 19–36.

Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan

Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 235–239.

Budiman, Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/Dialektika.V19i1.65>

Dewi, D. A. S. (2014). Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State. *Negara Hukum*., 5(2), 169–188.

Endah, K. (2020). Pemberdayaan Masyarakat : Menggali Potensi Lokal Desa. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 135–143.

Firmanto, F. (2019). Peranan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Pahlawan*, 2(1), 24–28.

Muhdin, & Mistar. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 4(2), 59–64.

Nasution, M. K. (2017). Penggunaan Metode Pembelajaran Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa. *Studia Didaktika: Jurnal Ilmiah Bidang Pendidikan*, 11(1), 9–16.

Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655–1666.

Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23969/Decision.V2i1.2382>

Pratama, A., & Handoko, B. (2018). Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja

- Pemerintah Daerah Dilingkungan Kecamatan Datuk Bandar Tanjung Balai. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 8(2), 15–25.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67.
<https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256>
- Putri, R. L. (2016). Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur Dan Sistem Produksi: Studi Pada Ud Wijaya Kusuma Kota Blitar. *Jurnal Wra*, 4(2), 813–828.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Inovasi Penelitian*, 1(11), 6.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Ristian, A., & Suranto, S. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat: Studi Kasus Komunitas Orang Lom Di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, 1(2), 258–290.
<https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0010>
- Simanjuntak, J., Ningsih, D., & Susanti, A. (2020). Pembinaan Manajemen Usaha Kepada Pelaku Umkm Di Kelurahan Sekanak Raya Kecamatan Belakang Padang Batam. *Jurnal Abdikmas*, 1(1), 54–65.
<http://www.ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/abdikmas/article/view/400>
- Wachjudin, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Cendekia Jaya*, 3(2), 162–181.
<https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v3i2.199>
- Yuniningsih, T. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. *“Dialogue” Jiakp*, 1(1), 117–130.
[file:///C:/Users/User/Downloads/575-1111-1-Pb\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/575-1111-1-Pb(1).pdf)