

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 merupakan salah satu upaya strategi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kelurahan, khususnya di Kelurahan Bantan, Kecamatan Medan Tembung. Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan di Kelurahan. Terdapat tiga aspek utama yang menjadi fokus Implementasi Peraturan ini pertama aspek pelayanan mencakup pelayanan administrasi sosial dan infrastruktur Kelurahan harus menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien seperti pengurusan dokumen bantuan sosial kesehatan pendidikan keperawatan jalan dan air bersih. Kedua, aspek pengelolaan meliputi pengelolaan keuangan sumber daya manusia dan aset, Kelurahan harus mengelola keuangan secara transparan, mengembangkan potensi pegawai dan memelihara aset. Ketiga, aspek partisipasi dan transparansi mencakup partisipasi masyarakat, transparan dan akuntabilitas. Transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis, dan amanah (*good governance*).¹ Kelurahan harus melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan menyediakan informasi yang akurat dan mempertanggungjawabkan kinerja dan keuangan. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2023 mengatur tentang tugas dan fungsi Kelurahan. Kelurahan seperti unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam melaksanakan pelayanan masyarakat, pemberdayaan masyarakat serta tugas-tugas pemerintahan di wilayahnya dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Kelurahan bertanggung jawab kepada Kecamatan terlebih dahulu sebelum diajukan kepada Walikota.

¹ Sjamiar Sjamiuddin Indradi,(2017:62), *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan* (Jatim:intrans publishing)

Kebijakan Publik dapat bersifat nasional, regional, maupun lokal, seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Propinsi, Peraturan Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Keputusan Bupati/Walikota.² Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 tahun 2023 tentang Tupoksi di kelurahan Bantan, kecamatan Medan Tembung, masih menghadapi beberapa hambatan. Terdapat beberapa hambatan utama yang mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

1. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program Kelurahan juga menjadi hambatan. Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya partisipasi membuat mereka kurang terlibat dalam aktivitas pemerintahan. Hal ini berdampak pada kurangnya representasi kepentingan masyarakat dalam kebijakan pemerintah.
2. Terbatasnya kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan merupakan hambatan lainnya kurangnya kemampuan teknis dan pelatihan membuat aparatur kesulitan mengoperasikan sistem informasi dan teknologi sehingga memperlambat proses pelayanan publik.
3. Masyarakat juga mengeluhkan ketidakpastian waktu penyelesaian layanan administrasi dan penolakan berkas dari pemerintah tingkat atas tanpa alasan jelas. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah.
4. Belum optimalnya pelayanan publik merupakan hambatan signifikan. Pelayanan ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya infrastruktur dan kemampuan aparatur.

Dalam hal mengatasi hambatan-hambatan ini perlu dilakukan perbaikan yang komprehensif. Peningkatan kualitas pelayanan publik peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kemampuan aparatur harus menjadi prioritas. Selain itu, perlu adanya peningkatan transparansi dan komunikasi antara

² Subarsono (2019:3) *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)

pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 dapat berjalan secara optimal dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kelurahan Bantan.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang cepat dan tepat. Implementasi kebijakan yang optimal dapat menciptakan sinergi antara pemerintah dan masyarakat untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Dengan menggunakan metode kualitatif penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 di Kelurahan Bantan. Penelitian ini penting untuk menemukan solusi bagi permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan peraturan tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus memperhatikan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat Kelurahan, khususnya di kelurahan Bantan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut implementasi kebijakan harus dilakukan dengan baik, yang melibatkan berbagai faktor, seperti komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, dan sikap serta komitmen dari semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan paparan implementasi di atas merujuk pada bagaimana Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 diterapkan di Kelurahan Bantan. Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 adalah kebijakan yang mengatur tugas dan fungsi Kecamatan dan Kelurahan, peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan merujuk pada upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Bantan. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Dan Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kelurahan Bantan, Kecamatan Medan Tembung**".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 telah diimplementasikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Bantan?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas tinjauannya dan tidak menyimpang dari rumusan masalah di atas, maka perlu adanya pembatasan masalah yang ditinjau. Pembatasan masalah ini hanya terkait dengan mengkaji Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Bantan, Kecamatan Medan Tembung.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 telah diimplementasikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Bantan tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

a. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu administrasi publik dan kebijakan publik, memperkaya kajian tentang kebijakan loh kak diterapkan di lapangan, khususnya dalam tingkat Kelurahan dan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa atau memperluas penelitian ini ke daerah lain.

b. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori implementasi kebijakan dan analisisnya untuk

kepentingan di masa yang akan datang. Skripsi ini juga membantu pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif, meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemerintahan yang baik dan membuka kesempatan untuk pengembangan penelitian lanjutan. Selain itu, penelitian ini juga meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan berbasis data.

c. Secara praktis

Bagi pemerintahan kelurahan Bantan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi dalam meningkatkan efektivitas Implementasi kebijakan dan pelayanan publik di tingkat Kelurahan. Sementara bagi masyarakat Kelurahan Bantan, penelitian ini berdampak pada peningkatan kualitas hidup, akses pada pelayanan publik, partisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan kepercayaan terhadap pemerintah serta meningkatkan pemahaman mereka tentang hak dan peran dalam penyelenggaraan pemerintahan. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta menjadi masukan untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat, sekaligus menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun bagi FISIP UISU, penelitian ini menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara pada umumnya.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya partisipasi dari masyarakat. Partisipasi masyarakat adalah kepercayaan dalam kebijakan publik. Masyarakat sebagai warga negara mempunyai tanggungjawab yang sama untuk membangun pemerintahan menjadi lebih baik, yaitu melalui peran aktif dalam berbagai program pemerintah maupun mendukung secara langsung atau tidak langsung terhadap kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan tidak bisa dilepaskan dari peran serta masyarakat dalam pelaksanaannya. Partisipasi masyarakat sangat menentukan sukses atau tidaknya kebijakan publik. Masyarakat tidak hanya menjadi objek kebijakan, tetapi menjadi subjek yang mempunyai peran penting dalam kebijakan³.

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau terorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh rakyat. Kebijakan ialah pedoman untuk bertindak. Pedoman itu bisa saja amat sederhana dan kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana.

Proses kebijakan publik tidak terlepas dari kebutuhan, tuntutan, kepentingan, dan agenda *setting* semua pihak dalam pemerintahan. Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang dilakukan oleh seseorang yang mempunyai kewenangan dalam pemerintahan, baik bersifat formal maupun informal⁴. Kebijakan publik menurut Thomas Dye adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do or not to do*). Sementara, James E. Anderson

³Hayat,(2018:7) *Kebijakan Publik Evaluasi, Reformasi, Formulasi* (Malang; Intrans Publishing)

⁴Ibid hal.1

mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan badan dan aparat pemerintah.⁵ Dalam bidang tertentu, misalnya bidang pendidikan, politik, ekonomi, pertanian, industri, pertahanan, dan sebagainya. Di samping itu, dilihat dari hirarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional, maupun lokal, seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Propinsi, Peraturan Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Keputusan Bupati/Walikota.

Sebuah instansi pemerintahan akan berjalan secara baik dan berkualitas jika semua *stakeholder* menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya. Sistem yang dibangun dalam menghasilkan kualitas kinerja yang maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.⁶

Kebijakan publik dapat diartikan menjadi dua kelompok: pertama, bahwa semua tindakan pemerintah adalah kebijakan publik. Kedua, bahwa kebijakan publik adalah keputusan pemerintah yang mempunyai tujuan dan maksiud tertentu dan memiliki akibat yang dapat diramalkan⁷. Kebijakan pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah, dan bukan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri. Misalnya, kebijakan tidak hanya mencakup keputusan untuk membuat undang-undang dalam bidang tertentu, melainkan diikuti dengan keputusan-keputusan/petunjuk-petunjuk teknispelaksanaan yang lebih detail, bersangkutan paut dengan proses implementasi dan mekanisme pemaksaan pemberlakuannya.⁸

Kebijakan publik itu pada hakikatnya merupakan sebuah aktivitas yang khas (*a unique activity*), dalam artian ia mempunyai ciri-ciri tertentu yang agaknya tidak dimiliki oleh kebijakan jenis lain. Hakikat kebijakan publik sebagai jenis tindakan yang mengarah pada tujuan tersebut, akan dapat kita pahami dengan tindakan yang lebih baik lagi, apabila kebijakan itu kita perinci lebih lanjut ke dalam beberapa kategori berikut ini

⁵Subarsono,(2019:2) *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta;PustakaPelajar)

⁶Hayat,(2017:124) *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok:Rajawali Pers)

⁷Riski Ade Putra Utama(2018:1) *Kebijakan Pemerintah Provinsi Dki Jakarta Dalam Membangun Ketahanan Keluarga*(Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah)

⁸Solichin Abdul Wahab,(2016:21) *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara)

- *Policy demands* (tuntutan kebijakan),
- *Policy decisions* (keputusan kebijakan),
- *Policy statements* (pernyataan kebijakan),
- *Policy outputs* (keluaran kebijakan),
- *Policy outcomes* (hasil akhir kebijakan).⁹

Implementasi kebijakan sebagai berikut: *Policy implementasi encompasses those actions by public and private individuals (and objectives set forth in prior policy decisions.*” Definisi tersebut memberi makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu (dan kelompok-kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta yang besar maupun kecil, yang diamatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Implementasi suatu kebijakan, didalamnya akan selalu mengandung resiko untuk gagal. Disini, ukuran kegagalan implementasi tentunya dengan melihat kembali, apa sebenarnya dampak yang dipersepsikan oleh para pembuat kebijakan. Dalam kaitan ini dikemukakan bahwa Menurut Hogwood dan Garret(1993)¹⁰, bahwa kebijakan public mengandung resiko untuk gagal. Keduanya membagi dua pengertian tentang kegagalan kebijakan(policy failure), yaitu:

- a. Tidak terimplementasikan(*non implementation*). Suatu kebijakan yang tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana dan pada akhirnya berakibat pada implementasi yang tidak efektif dan sulit untuk dipenuhi.
- b. Implementasi yang tidak berhasil(*unsucessfull implementation*). Implementasi yang tidak berhasil biasanya terjadi manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana namun karena ada faktor eksternal akhirnya kebijakan itu tidak berhasil untuk mencapai hasil yang di

⁹ Rizky Satiti Tinolah, “Kebijakan Publik Yang Tidak Terimplementasikan:Studi Kasus Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jala Pada Perubahan Kepemilikan Angkutan Umum Milik Perorangan Menjadi Badan Hukum Di Surabaya” , (Kebijakan dan Manajemen, Vol.4 Nomor 1, Januari-April 2016) hal. 5

¹⁰ Elih Yuliah, “Implementasi Kebijakan Pendidikan”, (Jurnal at-Tadbir:Media Hukum dan Pendidikan, Vol. 30 Nomor 2 Tahun 2020) hal.145

kehendaki. Kebijakan memiliki risiko gagal karena faktor berikut: pelaksanaan buruk (*bad execution*), kebijakan itu sendiri buruk (*bad policy*) dan kebijakan itu sendiri yang bernasib buruk (*bad luck*).

2.1.1 Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III

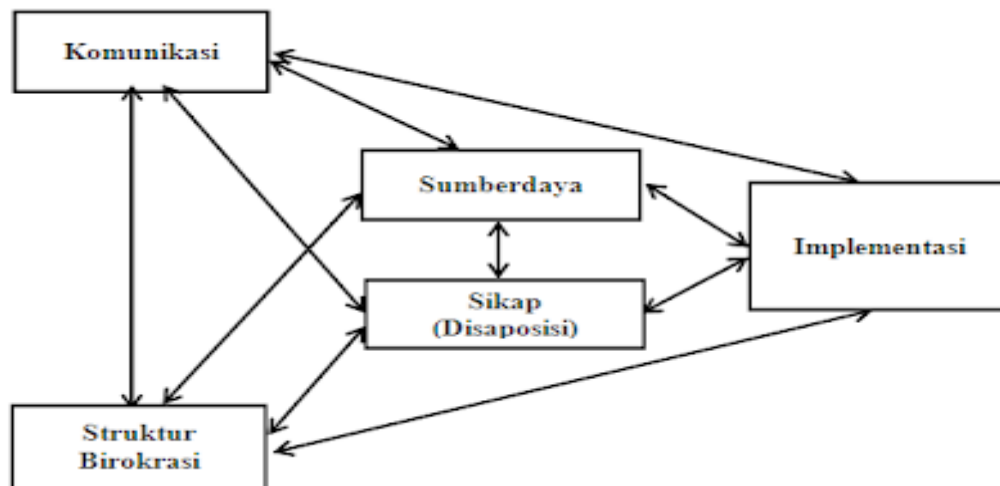
Pada tahun 1980, George C Edward III mengembangkan teori implementasi kebijakan, teori implementasi kebijakan ini terdiri dari beberapa tahap yang saling terkait, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dalam konteks Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023, tahap perencanaan mencakup penyusunan rencana aksi yang tidak jelas untuk mengimplementasikan peraturan tersebut. Ini termasuk penetapan tujuan spesifik, identifikasi sumber daya yang diperlukan dan pengembangan mekanisme untuk melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan. Setelah perencanaan, tahap pelaksanaan dimulai. Di sini, aparatur pemerintahan di kelurahan Bantan harus melaksanakan rencana yang telah disusun dengan melibatkan semua pihak terkait, termasuk masyarakat. Pelaksanaan yang efektif memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, sehingga semua pihak memahami peran dan tanggung jawab mereka.

Perlu disadari bahwa dalam melaksanakan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan.

Teori implementasi kebijakan menurut George C Edward III menjelaskan bahwa ada empat faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), sikap pelaksana (*dispositions* atau *attitudes*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. Dalam konteks Peraturan Walikota Medan Nomor 49 tahun 2023, komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak memahami tujuan dan manfaat dari peraturan tersebut. Selain itu, ketersediaan sumber daya, baik manusia maupun finansial, juga menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan kebijakan ini. Disposisi atau sikap aparatur pemerintah

terhadap kebijakan yang diimplementasikan akan mempengaruhi seberapa baik mereka menjalankan tugasnya terakhir efektivitas struktur birokrasi.

Keempat faktor ini saling berinteraksi dalam proses implementasi kebijakan dan kelemahan dalam satu aspek saja dapat menghambat keberhasilan implementasi secara keseluruhan.



Gambar 2.1 Faktor Implementasi menurut Edward III

a). Komunikasi (*communication*)

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementasi mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.¹¹

Komunikasi juga merupakan elemen kunci yang tidak dapat dipisahkan dalam proses implementasi kebijakan publik, termasuk dalam konteks peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023. Dalam rangka memastikan bahwa kebijakan ini dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik, sangat penting bagi pemerintah kota untuk melakukan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat serta para pelaksana di tingkat kelurahan. Sosialisasi yang baik tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga melibatkan interaksi dua arah yang memungkinkan umpan balik dari masyarakat dan pelaksana.

¹¹Subarsono,(2019:90-92) *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)

Salah satu cara untuk mencapai sosialisasi yang efektif adalah melalui penggunaan berbagai saluran komunikasi. Pertemuan langsung, misalnya, dapat menjadi forum yang sangat berguna untuk menjelaskan peraturan baru ini secara rinci. Dalam pertemuan tersebut, masyarakat dapat bertanya langsung kepada pejabat pemerintah, sehingga mereka mendapatkan penjelasan yang jelas dan dapat mengatasi keraguan atau kebingungan yang mungkin ada. Selain itu, media sosial juga merupakan alat yang sangat efektif untuk menjangkau masyarakat luas dengan cepat. Melalui platform-platform ini, informasi mengenai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang baru dapat disampaikan secara ringkas dan menarik, sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Publikasi resmi, seperti brosur, pamflet, atau artikel di media massa, juga penting untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Dengan menyajikan informasi dalam format yang mudah diakses dan dipahami, pemerintah dapat memastikan bahwa semua pihak, baik masyarakat maupun pelaksana, memiliki pemahaman yang sama mengenai kebijakan yang diterapkan. Hal ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menghambat implementasi kebijakan.

Proses komunikasi yang efektif antara semua pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan sangat penting untuk menciptakan sinergi dan kolaborasi. Komunikasi yang jelas dan terbuka akan memastikan bahwa semua pihak memahami tujuan, prosedur, dan harapan dari kebijakan yang diterapkan. Dalam konteks peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023, komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat harus berjalan dengan baik agar masyarakat memahami kebijakan yang diterapkan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka akan muncul kesalahpahaman yang dapat menghambat implementasi kebijakan, bahkan dapat menimbulkan resistensi dari masyarakat.

Lebih jauh lagi, komunikasi yang efektif juga berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan bahwa suara mereka didengar, mereka akan lebih cenderung untuk mendukung kebijakan yang diterapkan. Sebaliknya, jika masyarakat merasa diabaikan atau tidak mendapatkan informasi yang cukup, mereka mungkin akan skeptis terhadap kebijakan tersebut, yang dapat mengakibatkan penolakan atau ketidakpatuhan.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk tidak hanya fokus pada penyampaian informasi, tetapi juga untuk menciptakan ruang bagi dialog dan diskusi. Melalui forum-forum diskusi, baik formal maupun informal, masyarakat dapat menyampaikan pendapat, masukan, dan kekhawatiran mereka, yang pada gilirannya dapat membantu pemerintah untuk menyesuaikan kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif adalah fondasi yang sangat penting dalam implementasi kebijakan publik. Dengan memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam proses komunikasi yang terbuka dan transparan, pemerintah dapat meningkatkan pemahaman, dukungan, dan partisipasi masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada keberhasilan implementasi kebijakan yang telah ditetapkan.

b). Sumber daya(*resources*)

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Ketersediaan sumber daya, yang mencakup sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur, memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik. Dalam konteks ini, sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih sangat penting, karena mereka adalah ujung tombak dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diamanahkan kepada mereka. Tanpa adanya pelatihan yang memadai dan pengembangan keterampilan, para pegawai atau petugas di lapangan mungkin tidak akan mampu menjalankan tanggung jawab mereka dengan efektif, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan pelayanan publik yang kurang optimal.

Di kelurahan Bantan, misalnya, keterbatasan dalam hal sumber daya manusia dapat menjadi penghalang yang serius dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Jika jumlah pegawai tidak mencukupi atau jika mereka

tidak memiliki keterampilan yang diperlukan, maka proses pelayanan kepada masyarakat akan terhambat, dan hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan warga. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program, yang pada akhirnya dapat merugikan masyarakat yang seharusnya mendapatkan manfaat dari kebijakan tersebut.

Di samping itu, sumber daya finansial yang memadai juga merupakan faktor kunci yang tidak boleh diabaikan. Tanpa dukungan anggaran yang cukup, berbagai program dan kegiatan yang telah direncanakan dalam kebijakan tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik. Keterbatasan dana dapat menghambat pengadaan alat dan infrastruktur yang diperlukan, serta mengurangi kemampuan untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memastikan bahwa alokasi anggaran yang tepat dan efisien tersedia untuk mendukung implementasi kebijakan yang telah ditetapkan.

Selain sumber daya manusia dan finansial, infrastruktur yang memadai juga berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Infrastruktur yang baik, seperti fasilitas pelayanan publik, transportasi, dan teknologi informasi, akan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Jika infrastruktur tidak memadai, maka meskipun sumber daya manusia dan finansial tersedia, efektivitas pelayanan publik tetap akan terhambat.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi kebijakan publik di kelurahan Bantan, maupun di daerah lainnya, sangat bergantung pada ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang baik. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian yang serius dari pihak pemerintah dan pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi dan mengatasi keterbatasan sumber daya yang ada, agar pelayanan publik dapat diberikan secara optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

c). Sikap Pelaksana (*dispositions* atau *attitudes*)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Sikap dan komitmen dari para pelaksana kebijakan, termasuk aparatur di tingkat Kelurahan, merupakan faktor kunci yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Dalam konteks ini, komitmen yang tinggi dari aparatur tidak hanya berfungsi sebagai pendorong, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Ketika aparatur memiliki komitmen yang kuat, mereka cenderung lebih proaktif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, serta lebih bersedia untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul selama proses implementasi. Hal ini berimplikasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat.

Sebaliknya, jika aparatur tidak memiliki komitmen yang kuat terhadap kebijakan yang diterapkan, maka proses implementasi akan mengalami berbagai kendala. Kurangnya motivasi dan rasa tanggung jawab dapat menyebabkan pelaksanaan kebijakan berjalan lambat, tidak terarah, dan bahkan dapat berujung pada kegagalan. Dalam situasi seperti ini, kebijakan yang seharusnya memberikan manfaat bagi masyarakat justru tidak dapat diimplementasikan dengan baik, sehingga tujuan awal dari kebijakan tersebut tidak tercapai. Oleh karena itu, penting untuk membangun budaya kerja yang positif di kalangan aparatur, di mana mereka merasa dihargai, terlibat, dan memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan kebijakan.

Menurut Edward III dalam Hayat (2018:129), disposisi atau karakter yang dimiliki oleh implementor sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Disposisi ini mencakup berbagai aspek, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Ketika implementor memiliki disposisi yang baik, mereka

akan lebih mampu menjalankan kebijakan sesuai dengan harapan pembuat kebijakan. Misalnya, seorang aparatur yang memiliki komitmen tinggi akan berusaha untuk memahami dan menginternalisasi tujuan dari kebijakan yang diterapkan, serta berupaya untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan cara yang jelas dan transparan.

Namun, jika terdapat perbedaan sikap atau perspektif antara implementor dan pembuat kebijakan, maka proses implementasi dapat menjadi tidak efektif. Perbedaan ini dapat muncul akibat kurangnya komunikasi, pemahaman yang berbeda mengenai tujuan kebijakan, atau bahkan perbedaan nilai dan norma yang dianut oleh masing-masing pihak. Dalam situasi seperti ini, penting bagi pembuat kebijakan untuk melakukan dialog dan kolaborasi dengan para pelaksana kebijakan, agar terdapat kesepahaman yang jelas mengenai tujuan dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam implementasi kebijakan.

Selain itu, untuk meningkatkan komitmen dan disposisi positif dari aparatur, perlu adanya pelatihan dan pengembangan kapasitas yang berkelanjutan. Melalui pelatihan, aparatur dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan dengan baik. Selain itu, pemberian insentif dan penghargaan bagi aparatur yang menunjukkan kinerja baik juga dapat menjadi motivasi tambahan untuk meningkatkan komitmen mereka terhadap kebijakan yang diterapkan.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada sikap dan komitmen dari para pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, membangun komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan dan implementor, serta memberikan pelatihan dan penghargaan yang sesuai. Dengan demikian, diharapkan implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

d). Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadipedoman bagi

setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Struktur organisasi dan birokrasi di tingkat Kelurahan memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Birokrasi yang efisien dan responsif tidak hanya memfasilitasi pelaksanaan kebijakan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, struktur organisasi yang jelas dan terdefinisi dengan baik menjadi fondasi yang krusial untuk memastikan bahwa setiap individu dalam birokrasi memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tanggung jawab mereka.

Pertama-tama, penting untuk memahami bahwa struktur organisasi yang baik menciptakan jalur komunikasi yang efektif. Ketika setiap posisi dalam organisasi memiliki peran yang jelas, informasi dapat mengalir dengan lancar dari satu level ke level lainnya. Hal ini memungkinkan para pelaksana kebijakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Sebaliknya, jika struktur organisasi tidak jelas, akan ada kebingungan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas tugas tertentu, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan.

Kedua, struktur organisasi yang jelas juga membantu dalam menghindari tumpang tindih tugas. Dalam birokrasi yang tidak terorganisir dengan baik, sering kali terjadi situasi di mana dua atau lebih individu atau unit memiliki tanggung jawab yang sama. Hal ini tidak hanya membingungkan, tetapi juga dapat menyebabkan konflik internal dan mengurangi efisiensi. Misalnya, jika dua unit di Kelurahan bertanggung jawab untuk mengelola program yang sama tanpa koordinasi yang baik, maka sumber daya dapat terbuang sia-sia, dan hasil yang diharapkan dari kebijakan tersebut tidak akan tercapai.

Selanjutnya, birokrasi yang responsif adalah kunci untuk menjawab kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat sering kali mengharapkan respons yang cepat terhadap permintaan atau keluhan mereka. Struktur organisasi yang baik memungkinkan aparatur untuk

merespons dengan cepat, karena mereka tahu siapa yang harus dihubungi dan bagaimana prosesnya berjalan. Responsivitas ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga.

Selain itu, pentingnya pelatihan dan pengembangan kapasitas dalam konteks struktur organisasi tidak dapat diabaikan. Meskipun struktur yang jelas sangat penting, tanpa adanya pelatihan yang memadai, aparatur mungkin tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan efektif. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia harus menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kinerja birokrasi di tingkat Kelurahan.

Di samping itu, evaluasi dan umpan balik juga merupakan elemen penting dalam menjaga efektivitas struktur organisasi. Dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja individu dan unit dalam birokrasi, pimpinan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Umpan balik dari masyarakat juga sangat berharga, karena dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kebijakan diterima dan diimplementasikan di lapangan.

Akhirnya, untuk mencapai birokrasi yang efisien dan responsif, diperlukan komitmen dari semua pihak, baik dari pimpinan maupun dari aparatur di lapangan. Pimpinan harus memberikan arahan yang jelas dan mendukung pengembangan struktur organisasi yang baik, sementara aparatur harus berkomitmen untuk menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, diharapkan implementasi kebijakan di tingkat Kelurahan dapat berjalan dengan lancar, memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, struktur organisasi dan birokrasi yang baik di tingkat Kelurahan tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan, tetapi juga sebagai jembatan untuk membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, penting bagi setiap Kelurahan untuk terus berupaya memperbaiki dan mengoptimalkan struktur organisasi dan birokrasi mereka demi mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adaah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,1998).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini dicirikan: berbelit-belit,lambat,mahal, dan melelahkan. Kesenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani¹².

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan di katakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009¹³ tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

¹² Robi Cahyadi Kurniawan,"*Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*" (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol.7 No.1,januari-Juni 2016) hal.16

¹³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

pelayanana sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik juga merupakan salah satu penentu apakah pemerintahan itu sudah berjalan dengan baik atau tidak. Disamping itu, pelayanan publik juga bagian dari metode penilaian kinerja aparatur negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggaraan negara. Dari pelayanan publik akan menghasilkan indikator kepuasan yang diterima oleh masyarakat atas layanan yang diberikannya, sehingga itu menjadi barometer atas terselenggaranya pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat.¹⁴

Kencana syafiie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang pelayanan itu berkualitas sebagai berikut:

- 1) Adanya keandalan (reliability)
- 2) Adanya tanggapan baik (responsiveness)
- 3) Adanya kecakapan yang berwenang (competence)
- 4) Adanya jalan untuk memulai (access)
- 5) Adanya sopan santun (courtesy)
- 6) Adanya hubungan baik (communication)
- 7) Adanya kepercayaan (security)
- 8) Adanya jaminan (credibility)
- 9) Adanya pengertian (understanding)
- 10) Adanya penampilan yang baik (appearance)¹⁵

Perlu digarisbawahi bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mengatur dan mengadimistrasikan dengan baik. Pengaturan dan pengadiministrasian itu dilakukan secara profesional dan berkualitas sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pelayanan itu tentunya mempunyai unsur-unsur penunjang untuk menjadikan pelayanan yang baik, selain profesionalitas, berkualitas dan baik, tentunya harus didukung oleh sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik adalah mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat. Menjadi keniscayaan bagi

¹⁴ Hayat, (2018:77) *kebijakan public Evaluasi Reformasi Formulasi* (Malang; intrans publishing)

¹⁵ Widarto, Alimuddin, "Pelayanan Dan Promosi Divisi Klinik Dan Apotik PT. Deva Mitra Abadi, (Al-Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol.7 Nomor 2, Oktober 2021) hal.107-108

pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dan kreatifitas dalam rangka membangun peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik.

Diberbagai kasus tentang buruknya pelayanan publik masih menjadi tantangan pemerintah. Di berbagai sektor pelayanan, masih ditemukan pelayanan yang tidak baik. Pelayanan dasar atau pelayanan umum, barang maupun jasa, masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan yang didasari oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan.

Pelayanan publik yang baik ditandai oleh beberapa faktor, yaitu: (1) sumberdaya manusia yang berkualitas, kompeten, aksesibilitas, dan berdaya saing tinggi; (2) sarana dan prasarana yang memadai, optimal dan memenuhi standar pelayanan; dan (3) system atau manajemen yang baik, terarah, terukur, dan terkendali.

2.2.1 Teori Pelayanan Publik Parasuraman, Zeithaml dan Berry

Dalam penelitian ini, teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry akan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kelurahan Bantan selama implementasi Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2023. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, peneliti akan mengevaluasi sejauh mana kelurahan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Teori pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merupakan salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi dan memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dalam penelitian ini, teori ini akan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kelurahan Bantan, Kecamatan Medan Tembung, dengan fokus pada lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (respon), assurance (kepercayaan) dan empathy (empati). Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keandalan pelayanan juga sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepercayaan masyarakat

terhadap pemerintah juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Empati terhadap kebutuhan masyarakat juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bantan. Misalnya, jika ditemukan bahwa dimensi reliability masih rendah, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan konsistensi dan akurasi dalam pelayanan. Demikian pula, jika dimensi empathy kurang, maka pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan kepedulian terhadap masyarakat dapat menjadi solusi.

Dengan demikian, teori pelayanan publik tidak hanya memberikan kerangka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan arahan bagi perbaikan dan pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di tingkat kelurahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bantan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai dan mengevaluasi pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut berikut:

a). Bukti Fisik (Tangibles)

Tangibles, atau bukti fisik, merupakan salah satu dimensi penting dalam penilaian kualitas pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan seperti di Kelurahan Bantan. Dimensi ini tidak hanya mencakup aspek fisik dari fasilitas dan peralatan, tetapi juga mencerminkan komitmen dan profesionalisme dari personel yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks Kelurahan Bantan, tangibles dapat dilihat dari beberapa aspek yang saling berkaitan. *Pertama*, kondisi gedung kelurahan itu sendiri sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Sebuah gedung yang bersih, terawat, dan memiliki desain yang ramah akan menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung. Hal ini penting karena gedung kelurahan sering kali menjadi tempat

masyarakat berinteraksi dengan pemerintah, baik untuk mengurus administrasi, mendapatkan informasi, maupun untuk menghadiri berbagai kegiatan sosial. Ketika masyarakat merasa nyaman di dalam gedung, mereka akan lebih terbuka untuk berkomunikasi dan berpartisipasi dalam program-program yang ditawarkan. *Kedua*, kebersihan dan kerapihan lingkungan sekitar gedung juga merupakan bagian dari tangibles. Lingkungan yang bersih dan terawat tidak hanya mencerminkan citra positif dari pemerintah, tetapi juga berkontribusi pada kesehatan dan kenyamanan masyarakat. Misalnya, area parkir yang teratur, taman yang terawat, dan fasilitas umum yang bersih akan memberikan kesan bahwa pemerintah memperhatikan kesejahteraan warganya. *Ketiga*, ketersediaan sarana prasarana yang memadai sangat penting dalam mendukung pelayanan publik. Di Kelurahan Bantan, fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah contoh konkret dari tangibles yang dapat meningkatkan pengalaman masyarakat saat berkunjung. Sarana prasarana yang baik menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penampilan dan kesopanan petugas juga merupakan bagian integral dari dimensi tangibles. Petugas yang berpakaian rapi, bersikap ramah, dan siap membantu akan memberikan kesan positif kepada masyarakat. Interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat dapat menciptakan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika petugas menunjukkan sikap profesional dan peduli, masyarakat akan merasa dihargai dan lebih cenderung untuk menggunakan layanan yang disediakan.

Secara keseluruhan, tangibles dalam pelayanan publik di Kelurahan Bantan mencerminkan upaya pemerintah untuk menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara masyarakat dan pemerintah. Dengan memperhatikan aspek-aspek fisik ini, pemerintah tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun citra positif yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kegiatan yang diadakan. Hal ini pada gilirannya akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih aktif dan terlibat dalam pembangunan daerah.

b). Keandalan (Reliability)

Keandalan dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten. Dimensi ini sangat krusial, terutama dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan, di mana masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas dan ketepatan layanan yang mereka terima. Keandalan bukan hanya sekadar memenuhi janji, tetapi juga mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu contoh konkret dari keandalan adalah ketika pemerintah kelurahan menjanjikan waktu penyelesaian dokumen tertentu, seperti akta kelahiran, surat keterangan domisili, atau dokumen administrasi lainnya. Masyarakat mengandalkan informasi ini untuk merencanakan aktivitas mereka, seperti pengurusan dokumen di instansi lain atau keperluan pribadi. Jika pemerintah dapat memenuhi janji tersebut dengan tepat waktu, hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Sebaliknya, jika janji tersebut tidak dipenuhi, misalnya dengan keterlambatan yang tidak terduga, masyarakat akan merasa kecewa dan frustrasi. Ketidakpuasan ini dapat berujung pada penurunan kepercayaan terhadap pemerintah, yang pada gilirannya dapat mengurangi partisipasi masyarakat dalam program-program yang ditawarkan.

Keandalan juga mencakup konsistensi dalam memberikan layanan. Masyarakat mengharapkan bahwa setiap kali mereka mengunjungi kelurahan untuk mendapatkan layanan, mereka akan menerima perlakuan yang sama baiknya. Misalnya, jika seorang warga mendapatkan pelayanan yang cepat dan ramah pada kunjungan pertama, mereka akan berharap untuk mendapatkan pengalaman yang sama pada kunjungan berikutnya. Ketidakpastian dalam kualitas layanan, seperti adanya perbedaan perlakuan antara satu petugas dengan petugas lainnya, dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Selain itu, keandalan juga berhubungan dengan kemampuan pemerintah untuk mengelola ekspektasi masyarakat. Dalam banyak kasus, pemerintah mungkin tidak dapat memenuhi semua permintaan atau janji yang dibuat, terutama jika ada faktor eksternal yang mempengaruhi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk berkomunikasi secara jelas dan transparan mengenai batasan-batasan yang

ada, serta memberikan informasi yang akurat tentang waktu dan proses yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan. Dengan cara ini, masyarakat akan lebih memahami situasi yang ada dan dapat menyesuaikan harapan mereka.

Keandalan dalam pelayanan publik juga berkontribusi pada citra positif pemerintah di mata masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka dapat mengandalkan pemerintah untuk memenuhi janji-janji yang dibuat, mereka akan lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam program-program yang ditawarkan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini menciptakan siklus positif di mana kepercayaan dan partisipasi masyarakat saling mendukung.

Dalam rangka meningkatkan keandalan, pemerintah kelurahan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan yang ada. Ini bisa meliputi pelatihan bagi petugas, pengembangan sistem manajemen yang lebih efisien, serta penerapan teknologi informasi untuk mempermudah akses dan transparansi layanan. Dengan langkah-langkah ini, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan keandalan layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih baik di tingkat lokal.

c). Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap, atau responsivitas, merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik yang mencerminkan kemampuan instansi pemerintah untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat dan efektif. Dalam konteks pelayanan publik di kelurahan, daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam merespons permintaan, tetapi juga mencakup kualitas tanggapan yang diberikan, serta kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu aspek utama dari daya tanggap adalah kecepatan dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat. Ketika warga mengajukan permohonan layanan, seperti pengurusan dokumen administrasi atau pengaduan terkait masalah lingkungan, mereka mengharapkan agar petugas kelurahan dapat memberikan tanggapan yang cepat. Misalnya, jika seorang warga mengajukan permohonan untuk mendapatkan surat keterangan domisili, mereka berharap untuk

menerima informasi mengenai status permohonan tersebut dalam waktu yang wajar. Jika petugas dapat memberikan tanggapan yang cepat, hal ini akan menciptakan kesan positif dan menunjukkan bahwa pemerintah peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, kecepatan saja tidak cukup; kualitas tanggapan juga sangat penting. Tanggapan yang cepat tetapi tidak jelas atau tidak memadai dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, petugas kelurahan perlu dilengkapi dengan pengetahuan yang memadai dan keterampilan komunikasi yang baik agar dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat. Misalnya, jika seorang warga mengajukan keluhan tentang kebersihan lingkungan, petugas tidak hanya perlu merespons dengan cepat, tetapi juga harus memberikan penjelasan tentang langkah-langkah yang akan diambil untuk menangani masalah tersebut, serta waktu yang diharapkan untuk penyelesaiannya.

Daya tanggap yang baik juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat. Petugas kelurahan harus mampu berinteraksi dengan warga secara empatik, sehingga mereka merasa didengar dan dihargai. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka diperhatikan, mereka akan lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam program-program pemerintah dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selain itu, dalam era digital saat ini, daya tanggap juga dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Misalnya, pemerintah kelurahan dapat menyediakan platform online untuk pengajuan permohonan dan pengaduan, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan tanggapan dengan lebih cepat. Dengan adanya sistem pelacakan yang transparan, masyarakat dapat memantau status permohonan mereka dan mendapatkan informasi yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Daya tanggap yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka mendapatkan layanan yang cepat dan responsif, mereka akan lebih puas dengan pengalaman mereka dan lebih

cenderung untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini dapat menciptakan citra positif bagi pemerintah kelurahan dan mendorong lebih banyak warga untuk terlibat dalam kegiatan dan program yang ditawarkan.

Secara keseluruhan, daya tanggap dalam pelayanan publik di kelurahan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dengan meningkatkan kemampuan untuk merespons permintaan dan keluhan dengan cepat dan efektif, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi yang lebih besar dari warga. Ini pada akhirnya akan berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih baik di tingkat lokal, serta menciptakan masyarakat yang lebih aktif dan terlibat.

d). Jaminan (Assurance)

Jaminan dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan komunikasi yang baik. Dimensi ini sangat penting dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat, serta dalam menciptakan lingkungan di mana warga merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan yang disediakan.

Salah satu aspek utama dari jaminan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh petugas. Petugas yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur, kebijakan, dan layanan yang tersedia akan lebih mampu memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat. Misalnya, jika seorang warga datang untuk mengurus dokumen administrasi, petugas yang kompeten dapat menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan, dokumen apa saja yang harus disiapkan, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses tersebut. Dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat, petugas tidak hanya membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga membangun kepercayaan bahwa pemerintah memiliki sistem yang transparan dan efisien.

Kesopanan juga merupakan elemen penting dalam jaminan. Petugas yang bersikap ramah, sopan, dan menghargai masyarakat akan menciptakan suasana yang positif dan mendukung. Ketika masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, mereka akan lebih cenderung untuk berinteraksi dengan petugas dan

menggunakan layanan yang disediakan. Sebaliknya, sikap yang kurang ramah atau tidak sopan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelatihan tentang etika pelayanan dan keterampilan interpersonal bagi petugas sangat penting untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Kemampuan komunikasi yang baik juga merupakan bagian integral dari jaminan. Petugas yang mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dipahami akan membantu masyarakat merasa lebih nyaman dalam mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan. Komunikasi yang efektif juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, sehingga petugas dapat memahami kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa petugas benar-benar mendengarkan dan memahami situasi mereka, mereka akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan yang disediakan.

Jaminan yang kuat dalam pelayanan publik juga berkontribusi pada peningkatan partisipasi masyarakat. Ketika warga merasa bahwa mereka dapat mempercayai petugas kelurahan dan yakin bahwa layanan yang mereka terima berkualitas, mereka akan lebih cenderung untuk terlibat dalam program-program pemerintah, memberikan umpan balik, dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial. Ini menciptakan siklus positif di mana kepercayaan dan partisipasi saling mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas program-program pemerintah.

Selain itu, jaminan juga berperan dalam mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang mungkin dirasakan oleh masyarakat saat berurusan dengan birokrasi. Banyak orang merasa cemas atau bingung ketika harus mengurus dokumen atau layanan publik, terutama jika mereka tidak familiar dengan prosedur yang ada. Dengan adanya petugas yang kompeten dan dapat dipercaya, masyarakat akan merasa lebih tenang dan yakin bahwa mereka akan mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan.

Dalam era digital saat ini, jaminan juga dapat diperkuat melalui penggunaan teknologi informasi. Misalnya, pemerintah dapat menyediakan platform online yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang layanan, prosedur, dan kebijakan dengan mudah. Dengan adanya informasi yang transparan

dan mudah diakses, masyarakat akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan yang disediakan.

Secara keseluruhan, jaminan dalam pelayanan publik di kelurahan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan meningkatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan komunikasi petugas, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih aktif, terlibat, dan percaya pada pemerintah, yang pada akhirnya akan mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih baik di tingkat lokal.

e). Empati (Empathy)

Empati dalam konteks pelayanan publik adalah salah satu dimensi yang sangat penting, yang mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam pelayanan publik, empati tidak hanya berarti memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk merespons kebutuhan tersebut dengan cara yang sesuai dan penuh perhatian. Hal ini sangat penting karena pelayanan publik sering kali melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, di mana perasaan dan pengalaman individu dapat sangat bervariasi.

Salah satu aspek utama dari empati adalah kemampuan petugas untuk mendengarkan dengan baik. Ketika masyarakat mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan, petugas yang empatik akan memberikan perhatian penuh dan menunjukkan bahwa mereka benar-benar mendengarkan. Ini menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berbagi kekhawatiran mereka tanpa merasa diabaikan atau diinterupsi. Misalnya, jika seorang warga datang dengan masalah terkait dokumen yang hilang, petugas yang empatik akan mendengarkan cerita warga tersebut, menunjukkan pemahaman terhadap situasi yang dihadapi, dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan cara ini, masyarakat merasa dihargai dan dipahami, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Selain mendengarkan, empati juga mencakup kemampuan untuk merespons dengan cara yang sesuai. Petugas yang menunjukkan kepedulian terhadap masalah

yang dihadapi masyarakat akan berusaha untuk memberikan solusi yang relevan dan bermanfaat. Misalnya, jika seorang warga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tertentu, petugas yang empatik tidak hanya akan memberikan informasi yang diperlukan, tetapi juga akan menawarkan bantuan tambahan, seperti membantu mengisi formulir atau menjelaskan prosedur dengan lebih rinci. Tindakan ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas mereka, tetapi juga berkomitmen untuk membantu masyarakat dengan cara yang lebih personal.

Empati yang tinggi dalam pelayanan publik juga dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat. Ketika warga merasa bahwa petugas memahami dan peduli terhadap situasi mereka, mereka akan lebih cenderung untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pengalaman positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan individu, tetapi juga dapat berkontribusi pada citra positif pemerintah di mata masyarakat. Warga yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima akan lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah.

Lebih jauh lagi, empati dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah peduli terhadap kebutuhan mereka, mereka akan lebih cenderung untuk terlibat dalam dialog dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Ini menciptakan saluran komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, yang dapat membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, empati tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam era digital saat ini, empati juga dapat diterapkan melalui berbagai platform komunikasi. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan media sosial atau aplikasi layanan publik untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dalam konteks ini, empati dapat ditunjukkan melalui respons yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Dengan memanfaatkan

teknologi, pemerintah dapat menjangkau lebih banyak warga dan memberikan layanan yang lebih responsif.

Secara keseluruhan, empati dalam pelayanan publik di kelurahan sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, petugas tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dan saling percaya antara pemerintah dan warga. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih aktif, terlibat, dan percaya pada pemerintah, yang pada akhirnya mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih baik di tingkat lokal.

2.3 Penelitian Terdahulu

Untuk membuktikan orisinalitas dari yang dilakukan oleh peneliti, amak peneliti menyajikan beberapa penelitian yang sudah ada dan berkaitan dengan yang akan diteliti dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat di bawah ini:

a). Implementasi Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Medan Tembung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tugas pokok dan fungsi kecamatan Medan Tembung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan pembangunan di wilayah tersebut. Kecamatan Medan Tembung memiliki karakteristik khusus dengan berbagai tantangan pembangunan dan kebutuhan masyarakat yang perlu ditangani secara efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi, dan analisis dokumen sebagai teknik pengumpulan data. Informan kunci termasuk pejabat kecamatan, masyarakat, dan pihak terkait lainnya yang terlibat dalam implementasi tugas pokok dan fungsi kecamatan di Medan Tembung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tugas pokok dan fungsi kecamatan di Medan Tembung belum cukup berjalan dengan baik. Kecamatan Medan Tembung masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, terbatasnya anggaran, koordinasi yang kompleks antara instansi terkait, serta tingkat partisipasi masyarakat yang beragam.

Namun, kecamatan telah melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan.

b). Strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten enrekang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintah dalam Meningkatkan kualitas pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informasi penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Pengabsahan data dilaksanakan melalui triangulasi data, teknik dan waktu dan kemudian dianalisis melalui reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang dilihat dari empat strategi yaitu (strategi pengembangan pelayanan) telah menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, (Strategi pengembangan sistem prosedur) langkah-langka yang diambil dalam pengembangan sistem prosedur meliputi standarisasi prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta pemantauan secara berkala, (strategi pengembangan infrastruktur) mengembangkan teknologi dan sistem informasi yang canggih, kolaborasi dengan pemerintah yang penting, evaluasi yang berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, agar menjadi langkah-langka yang penting dan saling terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, (strategi pengembangan budaya dan kultur) membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan komunikasi dan kerjasama antarpegawai, serta mengembangkan sikap profesionalisme dan integritas.

c). Peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintah memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peran tersebut meliputi: Mengembangkan

kebijakan dan regulasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, Meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur pemerintah, Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dan Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya-upaya tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

d). Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan terhadap kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia

Tulisan yang berjudul Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia ini, disamping memuat setidaknya 10 (sepuluh) pengertian yang berhubungan dengan pemerintahan, yaitu pengertian tentang; pemerintah, pemerintahan, kekuasaan pemerintahan, administrasi pemerintahan, fungsi pemerintahan, badan dan/atau pejabat pemerintahan, kewenangan pemerintahan, keputusan administrasi pemerintahan, tindakan administrasi pemerintahan, dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga membahas tentang; 1. Seberapa penting Undang-Undang Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan di Indonesia; dan 2. Kualitas yang diinginkan didalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Didalam pembahasan dua hal tersebut, didapat suatu kesimpulan yaitu: 1. Bahwa Undang-Undang Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan, sangatlah penting dan diperlukan di Indonesia, yaitu untuk sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri, dan 2. Bahwa kualitas yang diinginkan didalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia adalah:

1. Bahwa Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menggunakan wewenangnya haruslah mengacu pada Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), dan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, seperti yang diatur pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
2. Tercapainya tujuan administrasi pemerintahan yang mengacu pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

3. Terwujudnya hak dan kewajiban pejabat pemerintahan yang mengacu pada Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Terwujudnya kewenangan pemerintahan yang berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), yang mengacu pada Pasal 8 sampai 12 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

e). Pengaruh gaya kepemimpinan bupati terhadap kualitas kerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di mamasa.

Peran Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Kaladi Darussalam Kecamatan Suli Barat Kabupaten Luwu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Kepala Desa dalam pelaksanaan pembangunan di Desa Kaladi Darussalam Kec.Suli Barat Kab. Luwu, dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pembangunan di Desa Kaladi Darussalam Kec.Suli Barat Kab.Luwu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan indikator partisipasi masyarakat adalah 1) partisipasi masyarakat dalam pembuatan keputusan, 1) partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan (operasional pembangunan Desa, 2) partisipasi masyarakat dalam mengembangkan dan memelihara pembangunan Desa. Dan indikator dalam keberhasilan pembangunan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu prasaran sosial ekonomi dan produktivitas.

f). Pengaruh Profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bidang Administrasi pemerintahan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di bidang pemerintahan di kantor kecamatan Kairatu, kabupaten Seram Barat (Studi pada masyarakat Desa Waimital, Kecamatan Kairatu). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini¹ adalah 40 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah mengidentifikasi variabel penelitian, diketahui bahwa distribusi jawaban responden terhadap semua variabel independen cukup bervariasi, namun rata-rata berada dalam kategori baik. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang

dirasakan oleh responden (pengguna/pelanggan layanan) juga berada dalam kategori baik, namun pelatihan tidak memuaskan. Secara parsial, aspek profesionalisme aparatur pemerintah desa berpengaruh positif dan signifikan serta memiliki hubungan kontributif terhadap kualitas pelayanan publik.

g). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjadi acuan awal bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam menetapkan standar pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintah. Berdasarkan data Ombudsman RI, standar pelayanan membutuhkan waktu yang relatif lama dalam praktek pelaksanaannya. Tulisan ini mengurai tentang faktor penghambat pelayanan publik, tantangan yang dihadapi pemerintah daerah, masalah yang muncul seperti mal administrasi, sampai dengan perlunya sinergi layanan antar pemerintah daerah dengan Ombudsman RI guna percepatan kualitas layanan, hingga ide electronic government dengan menggunakan teknologi informasi yang terkoneksi dengan menyeluruh. Tulisan ini berbasiskan penelitian pustaka dengan analisa data-data sekunder, melalui beberapa penelitian yang ada pada pemerintah daerah di Indonesia. Hasilnya tantangan kualitas pelayanan publik di Indonesia terletak pada penyedia layanan (birokrasi) dan pengguna layanan (masyarakat), keduanya sama-sama bermasalah namun dengan porsi birokrasi dipihak yang lebih bermasalah dalam pelayanan publik.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

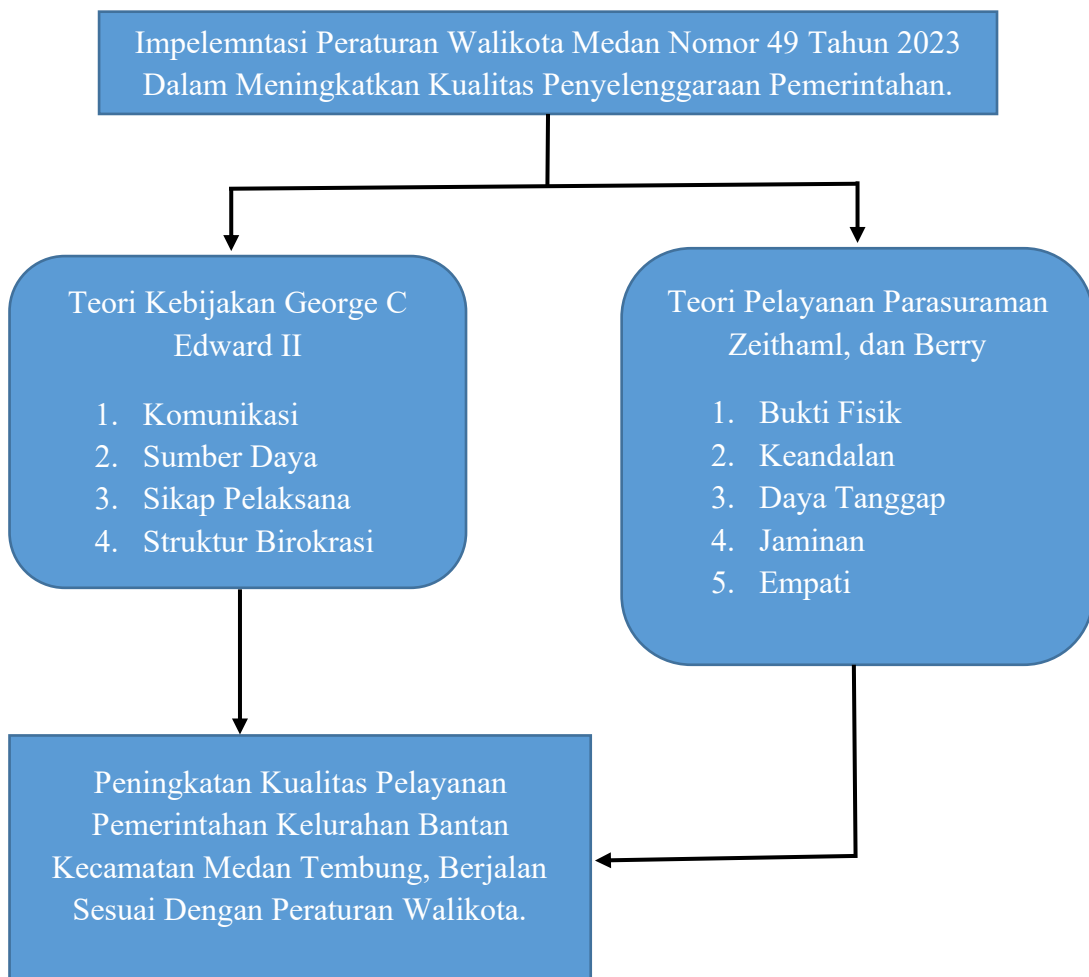
PENELITIAN TERDAHULU	
PERSAMAAN	PERBEDAAN
<p>Dalam kajian pelayanan publik, terdapat beberapa persamaan yang mendasar. Fokus utama terletak pada peningkatan kualitas pelayanan public dengan dominasi pendekatan kualitatif. Peran pemerintah menjadi elemen sentral, disertai pada tantangan implementasi kebijakan. Partisipasi masyarakat dipandang sebagai komponen penting dengan orientasi pada peningkatan kualitas dengan rekomendasi perbaikan berkelanjutan.</p>	<p>Perbedaan muncul dalam penelitian baru. Konteks geografis lebih spesifik, berfokus pada Kelurahan Bantan di Medan Tembung. regulasi yang dikaji juga sangat spesifik, yaitu Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023. Cakupan penelitian baru menekankan tiga aspek penting: pelayanan, pengelolaan, dan partisipasi, dengan tingkat administrasi fokus pada kelurahan sebagai level pemerintahan terendah/terdekat dengan masyarakat. Tujuan penelitian lebih terarah pada implementasi peraturan tertentu, dengan penekanan eksplisit pada prinsip-prinsip good governance yang mungkin tidak secara langsung dibahas dalam kajian-kajian sebelumnya.</p>
KESIMPULAN	
<p>Kesimpulannya, kajian pelayanan publik memiliki kesamaan dalam fokus peningkatan layanan dan metode kualitatif, namun penelitian tentang Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 di Kelurahan Bantan membawa kemajuan signifikan dengan pendekatan yang lebih spesifik. Penelitian baru ini unggul dalam hal kekhususan lokasi, regulasi, dan penekanan tiga aspek (pelayanan, pengelolaan, partisipasi), serta integrasi prinsip good</p>	

governance yang lebih eksplisit, mencerminkan evolusi positif dalam kajian administrasi publik yang lebih relevan dengan konteks lokal.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variable independen dengan variable dependen¹⁶.

Gambar 2.2 Skema Kerangka Berpikir Penelitian



¹⁶ Anggaran Sahyan(2015:61) *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung:CV Pustaka Setia)