

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administrasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi ukuran penting untuk melihat sejauh mana pemerintah mampu hadir secara langsung dalam menjawab kebutuhan warga. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya layanan, tetapi juga dengan bagaimana layanan tersebut dilaksanakan secara mudah, jelas, cepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kualitas pelayanan publik perlu terus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berkembang. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kebutuhan administratif yang beragam, mulai dari pengurusan surat keterangan, surat pengantar, legalisasi dokumen, hingga pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memiliki standar pelayanan yang jelas agar masyarakat dapat memahami persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan yang tersedia.

Standar pelayanan publik menjadi pedoman penting bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui standar pelayanan, penyelenggara layanan memiliki acuan dalam menjalankan proses pelayanan secara tertib, sedangkan masyarakat memiliki dasar untuk mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Kejelasan standar pelayanan juga membantu mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan, terutama berkaitan dengan alur pelayanan, kelengkapan persyaratan, waktu penyelesaian, dan kepastian biaya.

Pada tingkat kelurahan, standar pelayanan publik memiliki posisi yang penting karena kelurahan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kantor kelurahan menjadi tempat awal bagi masyarakat dalam mengakses berbagai pelayanan administrasi dasar. Kedekatan kelurahan dengan

masyarakat membuat kualitas pelayanan di tingkat ini sangat menentukan pengalaman warga dalam berhubungan dengan pemerintah. Apabila pelayanan di kelurahan berjalan sederhana, partisipatif, akuntabel, konsisten, transparan, dan adil, maka masyarakat akan lebih mudah memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih sering menghadapi persoalan. Permasalahan tersebut dapat muncul dalam bentuk prosedur yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat, informasi persyaratan yang belum mudah diakses, waktu pelayanan yang belum konsisten, serta keterbatasan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau memperoleh penjelasan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan standar pelayanan belum selalu menjamin bahwa pelayanan dapat dipahami dan dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan Dimensi standar pelayanan publik, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan atau konsistensi, transparansi, dan keadilan. Melalui Dimensi tersebut, pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan dapat dilihat tidak hanya dari ada atau tidaknya layanan, tetapi dari sejauh mana layanan tersebut mudah diakses, jelas prosedurnya, terbuka informasinya, dapat dipertanggungjawabkan, konsisten pelaksanaannya, dan diberikan secara adil kepada masyarakat.

Akibatnya, sangat penting untuk memahami norma-norma untuk menyediakan layanan. Memiliki pengetahuan ini memungkinkan penyedia layanan dan penerima untuk mengetahui apa yang diharapkan dari mereka. Pintu telah dibuka melalui pakta ini untuk meningkatkan kualitas layanan publik, membawa bangsa lebih dekat ke cita-citanya untuk kebaikan bersama.

Salah satu tugas organisasi jasa adalah mengembangkan dan menegakkan pedoman untuk menyediakan layanan. Saat memberikan layanan, pedoman ini dapat digunakan sebagai tolok ukur baik oleh penyedia maupun penerima. Elemen

ini kemudian dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja unit layanan publik dalam mencapai tujuan mereka dan seberapa puas pelanggan mereka dengan tujuan tersebut (Lukman et al., 2021).

Setiap lembaga pemerintah yang menyediakan layanan harus memiliki salinan standar layanan karena ini adalah dokumen penting. Standar pelayanan digunakan sebagai acuan untuk menilai kualitas penyelenggaraan dan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lukman et al., 2021).

Setiap lembaga pemerintah yang menyediakan layanan publik juga diwajibkan oleh undang-undang yang sama untuk menggunakan proses berbasis konsensus publik untuk mengembangkan dan mengadopsi standar layanan (pasal 20 ayat 2, tetapi lihat juga pasal 39 ayat 1) (Lukman et al., 2021)

Dalam (Nurazizah, 2020) menjelaskan bahwa untuk lebih mengarahkan Daerah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat secepat mungkin, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberlakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Menurut Yayat dalam (Abdillah, 2022) seperti diketahui, otonomi daerah memerlukan transfer kekuasaan dari pemerintah federal ke pemerintah daerah, bersama dengan hak dan tanggung jawab yang diperlukan untuk memastikan bahwa pemerintah ini beroperasi secara sah dan untuk kepentingan terbaik konstituen mereka. Kemampuan yang dibangun dan sejauh mana keseriusan atau keseriusan pemerintah daerah untuk memajukan daerah dengan bantuan masyarakat, yang diukur dengan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, merupakan dua indikator maju atau tidaknya suatu daerah.

Menurut Indrawati dalam (Abdillah, 2022) Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pelimpahan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada daerah, provinsi, kotamadya, dan terakhir desa terkecil dari yang terkecil merupakan tugas Otonomi Daerah. Tujuan penugasan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan produktivitas dalam proses pembangunan. Demikian juga, ini merupakan landasan kesejahteraan karena meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Pasal 8 UU No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa suatu Badan Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya, memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah atas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat melalui suatu Badan Penyelenggara. Karena pemerintah memiliki Satuan Kerja Perangkat Daerah, maka dapat melayani masyarakat luas (diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah) (D. kus Pratiwi, 2014).

Untuk melayani masyarakat setempat dengan lebih baik, Kantor Kelurahan telah diberi kewenangan diskresi untuk menerapkan kebijakan dan prosedur baru. Agar dapat melayani publik secara efektif, otoritas ini perlu diperlengkapi dengan baik untuk melakukannya. Profesional, bertanggung jawab, kompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang yang diberikan karyawan sangat penting untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Pekerja tidak hanya harus paham teknologi, tetapi juga sopan dan hormat kepada anggota komunitas lokal dalam ucapan dan tindakan mereka.

Kelurahan Bandung sendiri merupakan salah satu Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. Kelurahan Bandung merupakan salah satu kelurahan yang menerapkan standar pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal optimal, dikarenakan ketepatan waktu dalam pelaksanaannya yang belum sesuai dan masih banyaknya masyarakat yang masih belum paham akan pentingnya pelayanan publik.

Meskipun standar pelayanan publik sudah ditetapkan dalam undang-undang, tetapi masih banyak kelurahan di Kota Tegal yang belum melaksanakannya dengan optimal. Semua desa dan kecamatan di Indonesia perlu menerapkan dan mematuhi standar tinggi yang sama untuk layanan publik. Setiap aparatur di desa merupakan lembaga pemerintahan yang menurut definisinya harus memberikan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

Oleh karena itu, sudah sewajarnya pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Bandung harus berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Kualitas dapat didefinisikan sebagai sekumpulan atribut dari suatu produk (barang atau jasa) yang berkontribusi pada kemampuannya untuk

memenuhi kebutuhan. Tujuan penetapan standar pelayanan publik adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang dialami oleh pelanggan.

Untuk menjamin keberhasilan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat penggunaanya, maka standar pelayanan perlu diterapkan di seluruh instansi pemerintah di Kelurahan Bandung. Kelurahan Bandung menggunakan standar ini untuk mengukur kinerjanya sendiri dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Adapun standar pelayanan publik dapat diukur dari berbagai Dimensi, terlebih lagi dalam hal kegiatan pelayanan publik pada aparat kelurahan Bandung, Kota Tegal dalam melaksanakan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yakni (Lukman et al., 2021) ialah :

1. Sederhana yaitu, harus mudah diakses oleh masyarakat umum dan aparatur administrasi, serta masyarakat umum, dan harus mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, dan diukur.
2. Partisipatif, penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses untuk masyarakat sebagai informasi persyaratan, prosedur, biaya yang mudah diakses, serta akses untuk menyampaikan pengaduan oleh masyarakat.
3. Standar penyampaian layanan perlu ditetapkan dan dilacak demi akuntabilitas. Mengingat hal ini, semua bentuk layanan harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada orang yang membayarnya.
4. Penerapan standar pelayanan harus terus menerus atau konsisten, dengan perhatian khusus diberikan pada ketentuan yang berkaitan dengan memenuhi tenggat waktu, mengikuti prosedur yang tepat, memenuhi persyaratan, dan membebaskan tarif yang wajar.
5. Untuk memastikan keterbukaan dan keakraban yang lengkap di antara semua anggota masyarakat, tolok ukur kualitas layanan harus dipublikasikan dalam format yang tersedia.
6. Agar benar-benar inklusif, standar layanan perlu memastikan bahwa semua orang, tanpa memandang status sosial ekonomi, kemampuan fisik atau

mental, atau lokasi, dapat memperoleh manfaat dari layanan yang ditawarkan.

Uraian di atas serta hasil observasi yang dilakukan penulis di Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan, penulis menduga Dimensi-Dimensi standar pelayanan belum optimal. Hal ini dapat dilihat:

1. Standar pelayanan Desa Bandung belum optimal, terbukti masih menyimpang dari norma yang telah ditetapkan dalam hal-hal pokok, seperti kepatuhan terhadap waktu pelaksanaan yang telah ditentukan, prosedur pelayanan, persyaratan, dan penetapan tarif pelayanan.
2. Masih terdapat masyarakat yang tidak paham akan pentingnya suatu pelayanan yang dibuat oleh pihak kelurahan, hal ini karena masyarakat umum tidak memiliki informasi yang cukup tentang layanan publik yang diberikan seperti apa yang dibutuhkan untuk berpartisipasi, bagaimana cara berpartisipasi, berapa biayanya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Bandung. Maka dapat dilakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal”**.

B. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dapat ditarik dari masalah yang diuraikan, seperti yang akan ditunjukkan di bawah ini.

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi sederhana?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi partisipatif?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi akuntabel?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi berkelanjutan/konsistensi?

5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi transparansi?
6. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi keadilan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi kesederhanaan, yaitu kemudahan prosedur, kejelasan alur pelayanan, dan keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat.
2. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi partisipatif, akuntabel, dan transparan, terutama dalam keterlibatan masyarakat, pertanggungjawaban pelayanan, serta keterbukaan informasi pelayanan.
3. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal berdasarkan Dimensi berkelanjutan/konsistensi dan keadilan, terutama dalam ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, kewajaran persyaratan dan biaya, serta perlakuan pelayanan yang tidak membedakan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian memiliki nilai praktis dan teoritis karena mengarah pada pengetahuan dan pemahaman baru. Berikut ini adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Teoritis

Manfaat teoretis dari penelitian ini diharapkan berasal dari deskripsi dan hasil diskusi yang diuraikan di sini. Karena kegunaannya sebagai pisau analitis dalam penelitian ini, teori-teori tersebut juga cenderung berfungsi sebagai batu ujian untuk penelitian selanjutnya.

2. Praktis

1. Penulis

Bagi peneliti, diharapkan dari penelitian ini adalah kesempatan bagi para peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan lebih banyak berlatih dengan metodologi penelitian melalui paparan berbagai fase dan temuannya.

2. Instansi

Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu sumbangan kajian dalam hal penerapan strategi pelayanan publik, yang bisa dijadikan acuan atau evaluasi agar kedepan bisa menjadi lebih baik lagi.

E. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada perspektif administrasi publik yang menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan tersedianya pelayanan administratif, tetapi juga dengan cara pelayanan tersebut diselenggarakan agar mudah dipahami, terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, konsisten, partisipatif, dan dapat diakses secara adil oleh seluruh masyarakat. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, pelayanan publik memiliki posisi penting karena kantor kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam pemenuhan berbagai kebutuhan administrasi dasar.

Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal memberikan berbagai pelayanan administratif, seperti surat pengantar administrasi kependudukan, surat keterangan, legalisasi dokumen, surat pengantar bantuan sosial, serta pelayanan administratif lainnya. Kedekatan kelurahan dengan masyarakat membuat pelaksanaan pelayanan tidak cukup dinilai hanya dari kemampuan aparatur menyelesaikan dokumen. Pelayanan juga perlu dilihat dari pengalaman masyarakat dalam memahami persyaratan, mengikuti alur pelayanan, memperoleh kepastian waktu dan biaya, menyampaikan keluhan, serta mendapatkan perlakuan yang setara.

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandung belum sepenuhnya mencerminkan Dimensi standar

pelayanan publik. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum memahami alur, prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan juga belum sepenuhnya didukung oleh saluran yang jelas. Selain itu, akuntabilitas aparatur, konsistensi waktu dan prosedur, keterbukaan informasi, serta kesetaraan akses pelayanan masih perlu dianalisis lebih lanjut.

Untuk memahami kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan Dimensi-Dimensi standar pelayanan publik menurut Lukman et al. (2021) sebagai kerangka analisis. Dimensi-Dimensi tersebut terdiri atas sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan atau konsistensi, transparansi, dan keadilan. Keenam Dimensi tersebut tidak diperlakukan sebagai variabel bebas dan variabel terikat sebagaimana dalam penelitian kuantitatif, tetapi sebagai dimensi analitis untuk membaca dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan data lapangan.

Penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan publik dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Bandung berdasarkan enam Dimensi standar pelayanan publik. Setiap Dimensi digunakan untuk mengarahkan proses pengumpulan data, pengelompokan temuan, dan penarikan kesimpulan penelitian.

1. Dimensi Sederhana

Dimensi sederhana digunakan untuk menganalisis kemudahan prosedur dan kejelasan alur pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan sederhana apabila persyaratan dan tahapan pelayanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta dapat diikuti oleh masyarakat maupun aparatur. Dalam penelitian ini, Dimensi sederhana digunakan untuk melihat apakah masyarakat memahami dokumen yang harus disiapkan, tahapan yang perlu ditempuh, petugas yang harus dituju, dan proses penyelesaian pelayanan.

Analisis tidak hanya memperhatikan keberadaan prosedur atau standar operasional pelayanan, tetapi juga melihat apakah prosedur tersebut dapat dipahami secara mandiri oleh masyarakat. Hal ini penting karena prosedur yang dianggap sederhana oleh aparatur belum tentu dirasakan sederhana oleh masyarakat yang baru pertama kali atau jarang mengakses pelayanan.

2. Dimensi Partisipatif

Dimensi partisipatif digunakan untuk melihat keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan tersebut mencakup akses masyarakat terhadap informasi, kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, penyampaian keluhan, dan pemberian masukan mengenai pelayanan yang diterima. Dalam konteks Kantor Kelurahan Bandung, partisipasi masyarakat dapat berlangsung melalui komunikasi langsung dengan aparatur, perangkat RT/RW, papan informasi, media pengaduan, atau saluran pelayanan lainnya. Analisis Dimensi ini diarahkan untuk mengetahui apakah keterlibatan masyarakat telah didukung oleh mekanisme yang jelas atau masih lebih banyak berlangsung secara informal melalui komunikasi lisan.

3. Dimensi Akuntabel

Dimensi akuntabel digunakan untuk menganalisis kejelasan tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan. Akuntabilitas pelayanan berkaitan dengan pembagian tugas, kewenangan petugas, pencatatan permohonan, pengarsipan dokumen, serta kemampuan aparatur menjelaskan proses dan kendala pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, pelayanan dinilai akuntabel apabila masyarakat dapat mengetahui petugas yang bertanggung jawab, proses yang harus dilalui, serta alasan apabila terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya dilihat dari selesainya dokumen pelayanan, tetapi juga dari kemampuan aparatur mempertanggungjawabkan proses pelayanan secara administratif dan kepada masyarakat.

4. Dimensi Berkelanjutan atau Konsistensi

Dimensi berkelanjutan atau konsistensi digunakan untuk melihat kepastian waktu, persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan. Pelayanan yang konsisten berarti pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang tetap, tidak berubah-ubah tanpa alasan yang jelas, dan dapat diperkirakan oleh masyarakat.

Analisis pada Dimensi ini diarahkan untuk mengetahui kesesuaian antara standar pelayanan dengan praktik di lapangan. Kepastian tersebut mencakup apakah pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan, apakah

persyaratan diberlakukan secara seragam, apakah prosedur dijalankan sesuai ketentuan, dan apakah masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai biaya atau pelayanan tanpa pungutan.

5. Dimensi Transparansi

Dimensi transparansi digunakan untuk menganalisis keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat. Informasi mengenai jenis pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, petugas yang bertanggung jawab, dan mekanisme pengaduan seharusnya tersedia dalam bentuk yang mudah ditemukan, dibaca, dan dipahami.

Dalam penelitian ini, transparansi tidak hanya dilihat dari kesediaan aparatur memberikan penjelasan ketika masyarakat bertanya. Transparansi juga mencakup kemampuan masyarakat memperoleh informasi secara mandiri sebelum atau saat mengakses pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan papan informasi, daftar persyaratan, alur pelayanan, maklumat pelayanan, serta kanal pengaduan menjadi bagian yang diperhatikan dalam proses penelitian.

6. Dimensi Keadilan

Dimensi keadilan digunakan untuk melihat kesetaraan akses dan perlakuan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan tanpa membedakan status sosial, kondisi ekonomi, pekerjaan, tingkat pendidikan, kedekatan personal, usia, jenis kelamin, maupun latar belakang masyarakat lainnya.

Keadilan tidak hanya dimaknai sebagai pemberian perlakuan yang sama secara formal. Pelayanan yang adil juga perlu mempertimbangkan adanya perbedaan kemampuan masyarakat dalam memahami dan mengakses pelayanan. Oleh karena itu, warga lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat yang belum memahami prosedur, atau warga yang baru pertama kali mengakses pelayanan dapat memerlukan penjelasan dan pendampingan yang lebih proporsional.

Berdasarkan enam Dimensi tersebut, kerangka pemikiran penelitian disusun menggunakan pendekatan sistem yang terdiri atas input, proses, dan output. Pendekatan ini digunakan untuk memperjelas hubungan antara permasalahan yang menjadi dasar penelitian, proses analisis yang dilakukan, dan hasil analisis yang diharapkan.

a. Input: Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Input penelitian berupa kondisi dan permasalahan pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal. Permasalahan tersebut mencakup belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap alur, prosedur, dan persyaratan pelayanan; belum optimalnya akses masyarakat terhadap informasi, pengaduan, dan pemberian masukan; perlunya kejelasan tanggung jawab aparatur; belum kuatnya kepastian waktu, prosedur, persyaratan, dan biaya; belum meratanya keterbukaan informasi; serta perlunya memastikan kesetaraan perlakuan kepada seluruh masyarakat.

Input tersebut tidak dimaksudkan sebagai kesimpulan bahwa seluruh pelayanan telah berjalan buruk, tetapi sebagai kondisi awal yang perlu diperiksa secara empiris. Penelitian diperlukan untuk membedakan antara aspek pelayanan yang telah berjalan, aspek yang masih mengalami keterbatasan, dan aspek yang membutuhkan perbaikan.

b. Proses: Pengumpulan dan Analisis Data

Proses penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada aparatur kelurahan, perangkat RT/RW, dan masyarakat pengguna layanan. Observasi digunakan untuk melihat praktik pelayanan, kondisi ruang pelayanan, alur pelayanan, media informasi, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk memeriksa standar pelayanan, prosedur pelayanan, struktur organisasi, daftar persyaratan, buku register, arsip pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya.

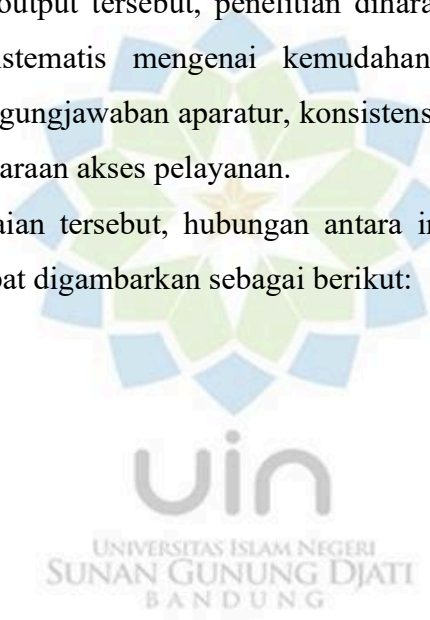
Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan enam Dimensi standar pelayanan publik, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan atau konsistensi, transparansi, dan keadilan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dalam proses tersebut, data hasil wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi agar diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

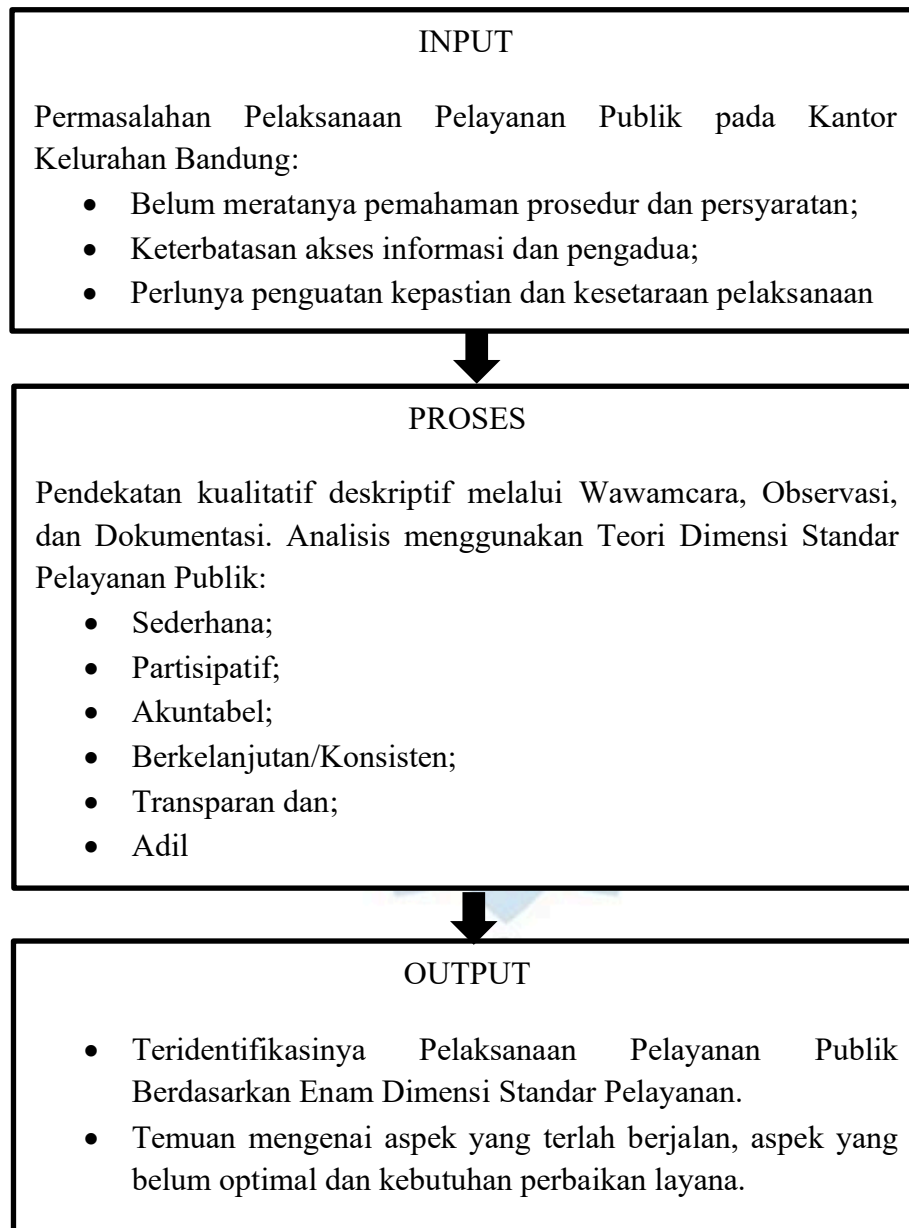
c. Output: Hasil Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik

Output penelitian berupa teridentifikasinya pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandung berdasarkan enam Dimensi standar pelayanan publik. Output tersebut mencakup gambaran mengenai aspek pelayanan yang telah berjalan, aspek yang belum optimal, faktor atau kondisi yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, serta kebutuhan perbaikan yang relevan dengan kondisi kelurahan.

Dalam kerangka pemikiran ini, output bukan sekadar pengulangan tujuan penelitian dan bukan pula simpulan yang telah ditentukan sejak awal. Output merupakan hasil analitis yang diperoleh setelah data lapangan dikumpulkan dan dianalisis. Melalui output tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai kemudahan prosedur, keterlibatan masyarakat, pertanggungjawaban aparatur, konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, dan kesetaraan akses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, hubungan antara input, proses, dan output dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian