

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah negara pada dasarnya menjalankan dua fungsi utama, yakni fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Menurut Siagian (2001) dalam (Hardiansyah 2018:173) fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum (*legal state*), dan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi tersebut mempengaruhi seluruh aspek kehidupan dan penghidupan masyarakat, bangsa dan negara serta pelaksanaannya dipercayakan kepada pejabat negara tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab pada bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut.

Suatu bangsa dalam mencapai tujuan akhirnya harus bekerjasama untuk menciptakan kesejahteraan nasional (*bonum publicum, common good, common wealth*), sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang memenuhi harapan publik, menuntun peningkatan pelayanan publik, dan mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Dandi Darmadi, 2021). Saat ini, perkembangan masyarakat semakin menggglobal, wawasan penyelenggaraan pemerintahan juga semakin luas, dan adegan transformasi sosiasl dari masyarakat modern yang maju dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap warga negara guna untuk mempercepat kemajuan.

Pada umumnya pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. pelayanan prima merupakan upaya

pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat agar masyarakat terpuaskan (Awalia, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut (Eva risnawati, 2020) pelayanan publik yang berkualitas disebut dengan pelayanan prima yang dilakukan sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh kelompok birokrasi atau individu untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik berfungsi sebagai tolak ukur yang digunakan untuk pedoman pemberian pelayanan sebagai janji dan kewajiban pelayanan publik berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014) tentang pedoman teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Sehubungan dengan itu Pemerintah Republik Indonesia telah menerbitkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014, yakni: 1) Persyaratan; 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) Jangka waktu pelayanan; 4) Biaya/tariff; 5) Produk pelayanan; 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi. Jika digayutkan dengan pendapat menurut (Suandi, 2019) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan

seluruh instansi pemerintah, baik itu pusat maupun daerah dalam mengetahui tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dengan salah satu ciri yaitu dari tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Kualitas pelayanan adalah keadaan dimana hubungan dinamis di bangun antara pengguna dan penyedia layanan (baik pemberi layanan maupun masyarakat). Menurut Ibrahim (2008) dalam (Hardiansyah 2018:55), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Triguno (2005:76) yang dikutip (Putri Lusy Riadina, 2022) mengartikan kualitas adalah standar yang harus seseorang/keompok.lembaga/prganisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja suatu produk yang berupa barang dan jasa. Berdasarkan penjelasan diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu hasil produk barang dan jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan penerima layanan.

Pada hasil laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2023 menerima pengaduan masyarakat berdasarkan jenis akses (laporan masyarakat, respon cepat, investigas dan prakarsa sendiri, konsultasi, serta tembusan) yakni sebanyak 26.461. Di antaranya ditemukan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik di Indonesia yang diperoleh melalui tahap pemeriksaan sebanyak 3.415 laporan/pengaduan (Ombudsman RI, 2023). Yang terbanyak atas pengaduan pada

tahun 2023 tersebut, 1.362 tidak memberikan pelayanan, 967 penundaan berlarut. Ada pula praktik penyimpangan prosedur berjumlah 651, tidak patut 153, tidak kompeten 104, penyalahgunaan wewenang 75 dan bahkan terdapat pemberi layanan yang meminta imbalan sebanyak 71. Serta terdapat juga pengaduan maladministrasi seperti diskriminasi 10, lain-lain 10, berpihak 10, konflik kepentingan 2.

Diperkuat juga oleh data yang ada pada website Berita - Ombudsman RI bertajuk “Pelayanan Publik Kita Masih Buruk”, dalam berita tersebut menyatakan Faktor dari buruknya pelayanan masih buruk yang diberikan pemerintah tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah dan maraknya pungutan liar. Hal ini disebabkan kurangnya komitmen para pimpinan baik kementerian atau lembaga, bahkan kepala daerah sendiri untuk memenuhi kewajiban Undang-Undang Dasar 1945. Akibatnya adalah dan maraknya Pungutan Liar dan SDM yang masih rendah, dimana membuat mayoritas masyarakat mengeluhkan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa lembaga, seperti tidak memberikan pelayanan yang kompeten, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak patut, tidak kompeten, berpihak, penyalahgunaan wewenang. Terkait pelayanan, sebaiknya mengacu pada standar pelayanan publik seperti rating Ombudsman RI. Sebab standar pelayanan menjadi acuan bagi seluruh instansi untuk memberikan pelayanan. Oleh karena itu, instansi sudah mempunyai koridor untuk melakukan apapun yang di inginkannya, dengan ini pimpinan setiap lembaga berupaya keras dalam mengawasi jalannya pelayanan publik.

Gambar 1. 1 Penghargaan Kota Surabaya Tahun 2023



Sumber: Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 melihat adanya keluhan dari masyarakat yang dilaporkan melalui Ombudsman Republik Indonesia menurut hasil Laporan Tahunan 2023 yang relatif sedikit 3.415 terlapor dibandingkan dengan jumlah penduduk di Indonesia yakni 27,8 juta jiwa menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2023. Menurut *Jatim.Newsroom* yang digelar Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta, memuai pernyataan oleh Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur yang menyatakan dalam waktu seminggu Pemerintah Kota Surabaya kembali meraih kesuksesan. Laporan Ombudsman RI Tahun 2023 hasil penerimaan pengaduan masyarakat berdasarkan Provinsi/Kota, Jawa Timur dengan jumlah 517, dimana Kota Surabaya terbanyak dalam penerimaan pengaduan masyarakat dengan jumlah 152 dibandingkan dengan Kota yang lain yang ada di Provinsi Jawa Timur. Dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota

Surabaya mendapat empat penghargaan yang terdiri dari tingkat provinsi (1) dan (3) jenjang nasional, salah satunya Pemerintah Kota Surabaya meraih penghargaan predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023. Dimana hasil penilaian dari Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2023 di angka 97,49 dengan kategori (zona hijau) atau dengan kategori kualitas tertinggi. Penghargaan tersebut diberikan atas dasar komitmen Pemkot Surabaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan menjadikan wujud apresiasi atas kerja keras seluruh jajaran pemkot dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Penghargaan tersebut tidak menutup kemungkinan upaya dari Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi untuk mengoptimalkan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, upaya yang dioptimalkan adalah menghimbau seluruh pegawai kantor layanan di wilayah kantor dinas, kecamatan, hingga kelurahan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan perizinan. Hal tersebut membuat Surabaya mendapat penghargaan *Anugerah Innovative Government Award (IGA)* Tahun 2023 yang diserahkan oleh kemendagri Di Jakarta. IGA 2023 adalah penghargaan yang diberikan untuk pemerintah daerah yang berhasil melakukan inovasi dalam pelayanan publik, artinya semua pelayanan di Kota Surabaya dilakukan dengan digitalisasi. Pemkot Surabaya berhasil mendapat penghargaan tersebut dalam kategori “Kota Sangat Inovatif”. Namun daripada itu, diluar pengawasan Eri Cahyadi sebagai Wali Kota Surabaya juga akan memberikan sanksi dengan menekankan pegawai jika mengetahui melebihi waktu pelayanan yang ditentukan. Menurutnya, pelayanan yang mudah dan cepat akan

semakin mempersempit pergerakan pungutan liar (pungli) di lingkungan Pemerintah Kota. Pernyataan ini ditulis oleh Meilita Elaine yang termuat dalam *Suarasurabaya.net* (2023) sebagai berikut :

“ **Suara surabaya.net**- Jadi saya ingin pertama tidak ada lagi perizinan yang sulit, kalau pun Perwali itu syarat-syaratnya mempersulit, ya harus diubah sehingga bisa mempercepat. “perizinan itu filosofinya janji yang harusnya cepat. Yang dikuati pengawasannya. Apa yang dijanjikan tadi di dalam berkasnya dijalankan atau tidak. Bukan perizinan yang syaratnya sudah. Makanya saya harus ubah terkait perizinan. “Saya berharap di tahun ini tidak ada pungli lagi,” kata Eri.”

(Sumber: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/cegah-pungli-berulang-eri-cahyadi-jangan-ada-lagi-perizinan-yang-menyulitkan-masyarakat/> diakses pada Sabtu, 02 September 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas, Walikota Surabaya berupaya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan mengatasi permasalahan masyarakat dengan waktu singkat, mudah, dan tidak ada pungutan liar. Merujuk pada tentang Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Kota Surabaya, dalam rangka terciptanya pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan yang cepat dan berkualitas. Beberapa komponen standar pelayanan ditetapkan, termasuk persyaratan; system, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya atau tarif; serta produk pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga dicapai dengan menentukan durasi pelayanan, kemudahan proses perizinan, serta biaya atau tarif yang akan ditanggung oleh masyarakat.

Pada nyatanya, banyaknya persoalan terkait pelayanan publik yang ada di Surabaya menjadi sorotan masyarakat. Hal ini terlihat dari bagaimana masyarakat mereprestasikan keluhannya melalui media massa. Maka dari itu, Walikota

Surabaya dan para pimpinan seluruh perangkat daerah camat, dan lurah di lingkungan Pemkot Surabaya untuk menampung seluruh keluhan masyarakat atas permasalahan yang dialaminya ketika mengurus dokumen di sejumlah lembaga penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari program keluhan inilah untuk menjalin komunikasi langsung dengan warga agar dapat menampung seluruh kritik, keluhan dan saran masyarakat terkait permasalahan yang masyarakat Surabaya alami. Hal tersebut dapat dilihat dari tulisan Muhammad Fakhruddin yang dimuat dalam artikel berita *republika.co.id* (2022), sebagai berikut:

**“Republika.co.id-** harapan saya setiap permasalahan yang ada jangan langsung ke Wali Kota. Sampaikan dulu ke Lurah, Camat, dan Kepala Dinas. Karena apa? Kepanjangkan tangan Pemkot Surabaya untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. “Kalau seminggu ternyata belum ada action, belum ada perbaikan, baru bertemu saya. Sehingga saya dibantu masyarakat untuk memberikan penilaian kepada Lurah, Camat, atau Kepala Dinas itu bisa bekerja untuk umat atau tidak”. Kata Eri. (Sumber: <https://rejogja.republika.co.id/berita/rdx51p327/warga-surabaya-bisa-sampaikan-keluhan-langsung-ke-wali-kota> diakses pada Sabtu, 02 September 2023)

Berdasarkan kesimpulan pernyataan diatas, apabila timbul permasalahan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan yang mereka alami terlebih dahulu kepada lurah, camat, dan dinas perizinan setempat. Tetapi, bilamana dalam waktu satu pekan masih belum mendapatkan tindakan atau solusi, masyarakat dapat menyampaikan keluhannya langsung kepada Walikota Surabaya yakni Eri Cahyadi. Tujuannya supaya pelayanan yang prima dan totalitas dengan pedoman pada standar pelayanan publik agar dapat dilaksanakan dengan baik.

Wilayah Kota Surabaya terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Kelurahan dengan jumlah penduduk menurut Badan Pusat Statistik (BPS) 2023 Kota Surabaya, sampai dengan tahun 2022 mencapai 2.987.863 jiwa (Badan Pusat



Statistik Kota Surabaya, 2023). Salah satu Kecamatan yang ada di Kota Surabaya adalah Kecamatan Lakasantri. Selain melaksanakan tugas administratif, Kecamatan Lakasantri juga mempunyai fungsi mengkoordinasi dengan pemerintah Kelurahan yang ada di wilayah tersebut. Wilayah Kecamatan Lakasantri terbagi dalam beberapa Kelurahan, yakni sebanyak 6 Kelurahan, antara lain:

1. Kelurahan Lakasantri
2. Kelurahan Jeruk
3. Kelurahan Lidah Kulon
4. Kelurahan Lidah Wetan
5. Kelurahan Bangkingan
6. Kelurahan Sumur Welut

Kelurahan merupakan wilayah kerja di suatu perangkat daerah Kabupaten/kota yang berkedudukan di satu kecamatan. Hal tersebut berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 3 Ayat 1. Lurah merupakan pemimpin di wilayah kerja Kelurahan yang melaksanakan tugas dari Walikota/Bupati dan dibantu oleh perangkat Kelurahan yang disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan untuk memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas supaya berjalan optimal dan berkualitas. Dalam hal ini, kualitas pelayanan beberapa Kelurahan di Kecamatan Lakasantri dapat dibuktikan pada data yang dilakukan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum di Kelurahan Surabaya Barat Tahun 2019-2022 oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Tabel 1. 1 Nilai IKM Unit Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Lakasantri Tahun 2019, 2021, 2022, dan 2023

No	Unit Pelayanan	IKM 2019	Kategori	IKM 2021	Kategori	IKM 2022	Kategori	IKM 2023	Kategori
1.	Kelurahan Bangkingan	84.123 3	Baik	84.23	Baik	91.57	Sangat Baik	98,47	Sangat Baik
2.	Kelurahan Jeruk	84.110 2	Baik	80.54	Baik	88.27	Baik	98,60	Sangat Baik
3.	Kelurahan Lakasantri	84.091 3	Baik	85.23	Baik	87.40	Baik	98,98	Sangat Baik
4.	Kelurahan Lidah Kulon	84.722 9	Baik	85.32	Baik	95.62	Sangat Baik	93,85	Sangat Baik
5.	Kelurahan Lidah Wetan	86.353 6	Baik	81.21	Baik	86.46	Baik	94,60	Sangat Baik
6.	Kelurahan Sumur Welut	86.167 2	Baik	90.83	Sangat Baik	94.84	Sangat Baik	94,60	Sangat Baik

Sumber : Biro Organisasi Pemerintah Kota Surabaya, 2019-2023

Berdasarkan data Tabel 1.1 terkait nilai IKM unit pelayanan Kelurahan di Kecamatan Lakasantri Tahun 2019, 2021, 2022, dan 2023 dengan memaparkan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Bangkingan tahun 2019 menunjukkan kategori B yang berarti tingkat pelayanan sudah baik. Hal tersebut terlihat dari hasil Survei IKM tahun 2019 yang memperoleh skor 84.1233, skor tersebut sama dengan kelurahan lain yang menunjukkan skor IKM dan mendapat nilai B. Untuk hasil IKM pada tahun 2021 mengalami kenaikan 84.23 namun masih dalam kategori Baik. Mengacu pada hasil IKM Kelurahan Bangkingan dengan data Laporan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Tahun 2021 diatas ada beberapa faktor-faktor yang mempunyai unsur dengan nilai rata-rata terendah, seperti waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan. Akan tetapi, pada Tahun 2022 kelurahan Bangkingan mengalami peningkatan yang memuat kategori sangat baik yakni 91.57, penilaian tersebut

berbeda dengan kelurahan-kelurahan lain yang hasil IKM-nya mengalami kenaikan dengan kategori Baik. Pada tahun 2023 Kelurahan Bangkingan masih berada dalam kategori sangat baik dengan hasil 98,47, adanya hasil IKM Kelurahan Bangkingan dengan data Laporan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Tahun 2023 diatas ada beberapa unsur yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, seperti kompetensi/kemampuan petugas; sarana dan prasarana; penanganan pengaduan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Lestari, 2019) yaitu kepuasan masyarakat akan rendah bila kinerja yang dihasilkan menyimpang dari harapan, namun kepuasan masyarakat meningkat bila kinerja pegawai memenuhi harapan.

Kelurahan Bangkingan adalah suatu lembaga penyelenggara pelayanan publik tingkat bawah bagi masyarakat, dimana Kelurahan Bangkingan merupakan suatu wilayah kelurahan yang berbatasan dengan kelurahan Jeruk dan kelurahan Lakasatri. Terdapat berbagai jenis layanan kependudukan dan non kependudukan yang tersedia di Kelurahan ini. Pelayanan yang diberikan Kelurahan Bangkingan antara lain Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Domisili (Lembaga), Surat Pernyataan Penghasilan, Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi (Janda/Duda), Surat Permohonan Penerbitan BPKB (untuk kehilangan), Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah, Surat Kuasa Khusus Untuk Pembayaran Pensiun, Surat Keterangan Ahli Waris, Permohonan Kependudukan (Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pemutakhiran Biodata, Pemutakhiran Gelar, Pemutakhiran Biodata Keluarga, Pemutakhiran

Gelar Keluarga, Pindah Keluarga WNI, Pecah KK Keluarga, Cetak KK), dan lain-lain sebagainya.

Gambar 1. 2 Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya



Sumber: Dokumen Penulis, Desember 2023

Secara umum dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Namun, seringkali pelayanan yang diterima masyarakat belum seperti yang mereka harapkan. Hal ini dapat dilihat dan dimuat dari artikel berita yang ditulis oleh Dhimas Ginanjar mengenai adanya Pungli (Pungutan Liar) pelayanan petoka tanah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dari *JawaPos.com* (2023), sebagai berikut:

**“JawaPos.com-** probelamatik tersebut berawal dari artikel berita di media massa terkait oknum Kasi atau ASN di Kelurahan Bangkingan yang meminta Rp 30.000.000,- juta untuk mengurus surat tanah dan pelayanan yang berbelit-belit dan tidak menyelesaikan dengan waktu cepat, mudah dan terjangkau”. (Sumber:<https://www.jawapos.com/surabaya-raya/001433750/pungli-dilakukan-asn-surabaya-tenaga-kontrak-ditarik-rp-15-juta> diakses pada Sabtu, 02 September 2023).

Permasalahan tersebut bermula dari keluhan warga yang mendapat pelayanan kurang baik dari Kasie Pemerintahan Kelurahan Bangkingan. Saat melakukan proses pengurusan dokumen, salah satu masyarakat mendapat

perlakukan pelayanan kurang baik oleh Kasie Pemerintahan Kelurahan Bangkingan dikarenakan ASN Kasi Pemerintahan meminta biaya administrasi petok tanah sebesar 30 juta. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Bangkingan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Seharusnya dapat dilihat bahwasanya pihak kelurahan dapat melayani warga tanpa biaya atau gratis sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Dilihat dari sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat juga dinilai kurang ramah. Pelayanan yang kurang ramah dari Kasi Pemerintah Kelurahan dapat dilihat dengan adanya pelayanan surat petok tanah yang hilang selama dua bulan. Hal tersebut dialami oleh salah satu masyarakat yang mengurus dokumen Surat Tanah yang hilang di Kelurahan Bangkingan yang kasusnya termuat dari artikel berita yang ditulis oleh Esti Widiyana dalam *detikjatim* (2023) sebagai berikut:

**“DetikJatim-** Dugaan pungli ini pertama kali diketahui Wakil Wali Kota Surabaya Armuji ketika menindaklanjuti laporan warga setempat. Mulanya ia menerima 'sambat' atau aduan warga yang ingin mengurus surat petok yang hilang. Informasi yang dihimpun, awalnya warga yang mengurus surat petok yang hilang seluas 5.320 meter berupa sawah dimintai biaya administrasi Rp 60 juta. Tapi ditolak karena merasa terlalu mahal dan tidak punya uang. Akhirnya biaya tersebut diturunkan menjadi Rp 30 juta yang rencananya akan dikirim serahkan ke lurah. Namun, setelah memberikan uangnya, surat petok tanah itu tak juga selesai dengan cepat. Bahkan molor hingga dua bulan”.(Sumber: Oknum ASN Kelurahan di Surabaya Diduga Tarik Pungli Surat Petok Rp 30 Juta (detik.com) diakses pada Jumat, 15 Desember 2023).

Menghadapi permasalahan tersebut, terdapat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat bertolak belakang dengan program yang dibentuk Walikota Surabaya berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun

2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, yaitu pengurusan dokumen dalam waktu, yakni 15 menit. Ternyata masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik dan prima. Jika melayani masyarakat masih dinilai kurang memuaskan, maka pimpinan atas harus bertindak tegas.

Pemerintah mempunyai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan meninjau kualitas pelayanan publik, sehingga keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi. Namun, kepuasan masyarakat terhadap pengguna pelayanan birokrasi tidak hanya diukur dari kebutuhannya yang berupa pelayanan fisik, namun juga melalui sikap pemberi layanan yang terkesan ramah dan menampilkan penampilan yang bersahabat, hal ini juga diakui oleh masyarakat. Maka dari itu, pemerintah perlu mengubah kualitas pelayanan khususnya di Kelurahan Bangkingan.

Wakil Wali Kota Surabaya bersama jajaran staff Kelurahan Bangkingan berkomitmen untuk konsisten mengingatkan dan memberikan pelayanan yang baik atau prima kepada masyarakat melalui pelaksanaan reformasi pelayanan publik. Mengingat kualitas pelayanan sangat penting bagi pemerintah kota untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya di tingkat Kelurahan. Melihat konsep Grindel dan Thomas (1991:4) dalam kutipan (Larasati, n.d., 2021). Artinya, reformasi pelayanan publik harus membawa perubahan mendasar dalam prosedur administrasi, budaya birokrasi, dan cara lembaga-lembaga pemerintah beroperasi sehingga memungkinkan berkembangnya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan petugas telah menggunakan kelengkapan sarana dan prasarana seperti komputer untuk memproses dokumen yang dibutuhkan masyarakat, namun tidak disediakan kursi antrian untuk masyarakat yang menunggu diberikan pelayanan selanjutnya. Selain itu, kemudahan akses atas keberadaan lokasi kelurahan bangkingan sendiri belum diakses secara luas, kurang dalam menempatkan nama atau papan ruangan yang menunjukkan bahwasanya disini adalah ruang pelayanan di kelurahan bangkingan.

Adanya fenomena-fenomena diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan Kelurahan di Kecamatan Lakasatri Tahun 2022 yang mempunyai kategori sangat baik dengan hasil 91.57, yang nantinya akan dianalisis menggunakan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam (Hardiansyah, 2018:57) dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Yang pertama kualitas pelayanan diukur dengan *Tangible* (bukti fisik) yaitu penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan kedisiplinan pegawai Kelurahan Bangkingan Surabaya, kemudian memperoleh alat komunikasi dan informasi. Kedua, *Realibility* (kehandalan), yakni kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai Kelurahan Bangkingan dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan), yakni ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan

publik, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan, dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan. Keempat, *Assurance* (jaminan), yakni keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan di Kelurahan Bangkingan Surabaya, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Kelima, *Emphaty* (empati), yakni perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan publik, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) permasalahan dalam pelayanan publik.

Dengan adanya fenomena dan analisis yang sudah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya terdapat perbedaan dari hasil IKM dengan kondisi atau fenomena yang ada dengan data pendukung yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan judul **“Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya”.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penjabaran tentang tujuan penulisan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan khususnya rumpun ilmu Administrasi Publik dan menambah literature kajian mengenai pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai dasar evaluasi bagi para *stakeholder* terkait pelayanan publik dan tambahan referensi bacaan untuk perluasan wawasan dalam kajian penelitian kedepannya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.