

**IMPLEMENTASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
PADANG BULAN KOTA PEKANBARU**

Oleh: Tiara Rizka Ariza

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara

Pembimbing I: Dr. Mexsasai Indra, SH., MH.

Pembimbing II: Muhammad A. Rauf, SH., MH.

Alamat: Jalan Durian No. 9 Pekanbaru

Email / Telepon : tiararizkaariza71@gmail.com / 0822-8333-4610

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling the service needs of every citizen for goods, services and administrative services provided by public service providers. In this context it is assumed that the government is more responsive or more responsive to what the community needs and knows better how to provide the best service to the community. For local governments, this is a challenge that must be resolved as mandated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. In this case, it is explained how to realize a government that carries out the function as a servant in providing services that requires a policy that regulates the public. The government must provide the best public service providers in order to improve the performance of public services. On the other hand, community satisfaction is one of the benchmarks for the success of public services provided by public service media.

The type of research in this research is sociological research, examining the applicable legal provisions and what is happening in reality in society. The data sources used are primary data and secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials, the data collection techniques in this study are observation, interviews, literature review, questionnaires, after the required data is collected then leads to identification. problems that ultimately lead to problem solving.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam menyelenggarakan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini untuk memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif kepada setiap warga negara.¹ Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 3 menyebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat

¹ Dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²

Hukum adalah ketentuan dan tata tertib masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.³ Kemudian Aristoteles berpendapat bahwa warga Negara harus memiliki undang-undang yang baik dan juga bahwa warga Negara harus terbiasa untuk mematuhi undang-undang tersebut.⁴

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum: (a) Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat; (b) Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi; (c) Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.

² Dapat dilihat dalam Pasal 3, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

³ Manufactures 'Finence Co, "equality", *Jurnal West Law*" Supreme Court Of the United States 1935, diakses melalui <https://lib.Unri.ac.iid/e-journal-e-book/>, pada tanggal 20 November 2020 dan diterjemahkan oleh Google Translate

⁴ Jill Frank, "Theorical Inquiries in Law", *Critical Modernities: Politics and Law Beyond the Liberal Imagination*, Thomson Reuters, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <http://fh.Unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada 20 November 2020 dan diterjemahkan oleh Google Translate

Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).⁵

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang timbul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan dalam perspektif Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?
2. Apakah faktor penghambat implementasi peraturan daerah Provinsi Riau didalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan dalam perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan dalam perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah dan mengembangkan wawasan penulis serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama di perkuliahan dalam Ilmu Hukum secara umum.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran ilmiah yang sederhana bagi mahasiswa/akademika Fakultas Hukum Universitas Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁶ Sedangkan Gronroos menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.⁷ Menurut Kotler pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.⁸

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

⁵ Pahrizal Iqrom, "Reformasi Birokrasi di Nusantara", hlm. 128-129, diakses melalui <https://books.google.co.id/books?id> 20 November 2020 pukul 13.05.

⁶ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta: 2011, hlm. 52

⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang: 2012, hlm. 72.

⁸ Philips Kotler, *Marketing Management Concept*, Prentice Hall Inc, New Jersey: 2011, hlm. 21.

Sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni : (1) Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan. (2) Sumber daya manusia yang memberikan layanan. (3) Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

2. Teori Pengawasan

a. Pengertian Pengawasan

Pengawasan adalah suatu penilaian yang merupakan suatu proses pengukuran dan verifikasi dari serangkaian proses yang telah diselenggarakan secara berkelanjutan.⁹ pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sesuai dengan semestinya atau tidak.¹⁰ Kemudian menurut Mc. Ferland pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan.¹¹

Pengawasan dari segi hukum merupakan penilaian tentang sah atau tidaknya suatu perbuatan pemerintah yang menimbulkan akibat hukum. Secara konseptual pengawasan terdiri dari pengawasan fungsional, pengawasan internal, pengawasan masyarakat, yang

ditandai system pengadilan dan pengawasan yang tertib, sidalmen/waskat, wasnal, wasmas, koordinasi, integrasi dan sinkronasi aparat pengawasan, terbentuknya system informasi pengawasan yang mendukung pelaksanaan tindak lanjut, serta jumlah dan kualitas auditor professional yang memadai, intensitas tindak lanjut pengawasan dan penegakan hukum secara adil dan konsisten.¹²

b. Macam-macam Pengawasan

Menurut Simbolon macam-macam pengawasan adalah sebagai berikut:¹³

1) Pengawasan dari dalam organisasi (*Internal Control*)

Pengawasan dari dalam, berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan yang dibentuk dalam organisasi itu sendiri. Aparat/ unit pengawasan ini bertindak atas nama pimpinan organisasi. Aparat/ unit pengawasan ini bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh organisasi. Data kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan. Hasil pengawasan ini dapat pula digunakan dalam nilai kebijaksanaan pimpinan. Untuk itu kadang-kadang pimpinan perlu meninjau kembali kebijaksanaan/keputusan-keputusan yang telah dikeluarkan. Sebaliknya pimpinan dapat pula melakukan tindakan-tindakan perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya internal control.

2) Pengawasan dari luar organisasi (*external control*)

⁹ Suriansyah Murhaini, *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014, hlm. 4.

¹⁰ Jum Anggriani, *Hukum Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012, hlm.78

¹¹ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, 1990, hlm. 113

¹² M. Haddin Muhjad, *Hukum Lingkungan*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2015, hlm.201

¹³ Maringan Masry Simbolon, *Dasar – Dasar Administrasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2016, hlm. 61.

Pengawasan eksternal (*external control*) berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan dari luar organisasi itu. Aparat / unit pengawasan dari luar organisasi itu adalah pengawasan yang bertindak atas nama atasan pimpinan organisasi itu, atau bertindak atas nama pimpinan organisasi itu karena permintaannya, misalnya pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara.

3. Teori *Good Governance*

a. Pengertian *Good Governance*

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.¹⁴

Ihyaul dan Sofyani mengungkapkan bahwa *good governance* meliputi seluruh aspek kehidupan berupa hukum, politik, ekonomi dan sosial. *Good governance* juga sangat berhubungan erat dengan penyelenggaraan

kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif.¹⁵

b. Ciri-Ciri *Good Governance*

Dalam dokumen kebijakan *United Nation Development Programme* (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- 1) Mengikuti sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- 2) Menjamin adanya supremasi hukum.
- 3) Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- 4) Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.¹⁶

4. Azas-azas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 disebutkan beberapa asas umum penyelenggara negara, yaitu sebagai berikut:¹⁷

- 1) Asas kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
- 2) Asas tertib penyelenggaraan negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
- 3) Asas kepentingan umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan

¹⁵ Ulum Ihyaul dan Hafiez Sofyani, Akuntansi Sektor Publik, Aditya Media, Malang, 2016, hlm. 34.

¹⁶ Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan *Good Governance*, Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2013, hlm. 1-2

¹⁷ Dapat dilihat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009

¹⁴ Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan *Good Governance*, Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2013, hlm. 1-2

umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berguna sebagai kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dari arti-arti yang berkaitan dengan istilah yang diinginkan dan diteliti.¹⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwa kerangka konseptual dibuat untuk memperoleh kesamaan pengertian serta untuk menghindari kekeliruan dalam beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memandang perlu menjelaskan konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.¹⁹
2. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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.²⁰
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan Peraturan yang mengatur tentang Pelayanan Publik di daerah.
4. Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapat oleh masyarakat luas.²¹

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta: 1989, hlm.103.

¹⁹ Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Zanafra, Pekanbaru: 2018, hlm. 83.

²⁰ Dapat Dilihat Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta: 2005, hlm 45.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.²² Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.²³

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan yang ada di wilayah Kota Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut dikarenakan adanya masalah kinerja pelayanan publik menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih jauh khususnya mengenai langkah-langkah pihak berwenang dalam hal ini pihak Kelurahan.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.²⁴ Atau dengan kata lain, data yang penulis dapatkan/peroleh secara langsung melalui responden dengan cara melakukan penelitian di lapangan mengenai hal-hal yang

²² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2002, hlm.15

²³ *Ibid*, hlm.16

²⁴ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2006, hlm. 30.

bersangkutan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang secara tidak langsung diperoleh dari lapangan namun merupakan data yang mendukung atau menunjang kelengkapan data primer yaitu berupa studi kepustakaan antara lain berupa: buku-buku literatur lain serta studi dokumenter yang berupa laporan-laporan, peraturan perundang-undangan dan sebagainya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.²⁵

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha mengumpulkan data ada beberapa tahap yang harus dilakukan, antara lain yaitu:

- a. Wawancara, yaitu pola khusus dalam bentuk interaksi dimana pewawancara mengajukan pertanyaan seputar masalah penelitian kepada responden atau melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang bersangkutan. merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci. Sedangkan wawancara tidak berstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.²⁶
- b. Studi Kepustakaan, yaitu mengkaji, menelaah dan menganalisis berbagai literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun kajian kepustakaan akan dianalisis dengan teknik analisis

kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis ataupun lisan dan perilaku nyata. Dari pembahasan tersebut, akan menarik kesimpulan secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari yang bersifat umum kepada khusus.

Menurut Miles dan Huberman bahwa komponen utama proses analisis kualitatif adalah reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Ketiga komponen tersebut terlibat dalam proses analisis dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.²⁷

Analisis data dilakukan, dilanjutkan dengan tahap reduksi data, yaitu proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga penarikan kesimpulan dapat dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik

1 Defenisi Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).²⁸

Menurut Soetopo dan Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk

²⁷ HB. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar Teori dan Penerapannya dalam Penelitian*, Sebelas Maret University Press, Surakarta: 2002, hlm. 91.

²⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*(Yogyakarta:Gava Media,2018),h.13.

²⁵ Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hlm.11-12

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Putra, 2006), hlm. 227.

membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya.²⁹

Pengertian Pelayanan menurut Kotler adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³⁰

Pendapat Boediono bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.³¹

Sementara istilah *publik* berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi bahasa indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.³² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³³

Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan,

harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.³⁴ Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.³⁵

2. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, Reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan layanan. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik harus dijawab juga dengan melakukan pembaruan pemerintah itu sendiri, pembaruan pemerintah bukan berarti perampangan pemerintah tetapi mencari ukuran organisasi yang memaksimalkan kinerja.³⁶

Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya, isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah

²⁹ Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi* (Jakarta: Alumni, 2007), h.164.

³⁰ Sinambela, Lajian Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : Bumi Aksara,2006), h. 42.

³¹ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 60

³² Sinambela,L.P., *Op.cit*, hlm.5

³³ Ratminto dan Winarsih, A. S., *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4.

³⁴ Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 116.

³⁵ Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm.1.

³⁶ Sabaruddin,Abdul,*Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik* (Yoyakarta:Graha Ilmu, 2015)hlm.9.

urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Penyelenggaraan Negara yang semakin transparan telah berdampak pada kesadaran orang untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan publik baik dalam proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi, dan pengawasan.³⁷

Hasil pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat yang mendorong pertumbuhan tersebut, dan harus didistribusikan dan dialokasikan secara adil dan merata kepada setiap anggota masyarakat sesuai dengan kebutuhan.³⁸

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.³⁹

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 20 telah ditetapkan Standar Pelayanan yaitu:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara,

kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: Tingkat baik buruknya sesuatu, Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu.⁴⁰ Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Sedangkan menurut Sinambela kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti⁴¹:

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan
- d. Estetika

B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.⁴² Pada Undang-Undang Nomor 25

³⁷ *Ibid*, hlm. 11.

³⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm.24.

³⁹ Dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 7 tentang Pelayanan Publik

⁴⁰ <http://kamusbahasaindonesia.org/kualitas> diakses 20 Agustus 2021

⁴¹ Sinambela, Lajian Poltak dkk. *Op.cit*, hlm.6.

⁴² Dapat dilihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 14 dan 15 ditetapkan hak dan kewajiban penyelenggara yaitu⁴³ :

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama dengan pihak lain;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. Menempatkan Pelaksana yang kompeten;
 - d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, Berwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima

⁴³ Dapat dilihat Pasal 14 dan 15 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.⁴⁴ Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.⁴⁵

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Implementasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Padang Bulan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.⁴⁶ Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, maupun dalam Badan Usaha Milik Negara.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas

⁴⁴ Dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat 17 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

⁴⁵ Dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴⁶ Dapat diakses di [http://kotaku.pu.go.id:8081/wartaarsipdetil.asp?mid=8434&catid=2&/20 November 2021/ Pukul 16.07 wib.](http://kotaku.pu.go.id:8081/wartaarsipdetil.asp?mid=8434&catid=2&/20%20November%202021/Pukul%2016.07%20wib)

pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan, peran serta pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.⁴⁷ Upaya tersebut ditujukan dengan keluarnya kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kebijakan tersebut dikeluarkan untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas, Dan untuk memberikan kemudahan pelayanan yang dibidang perizinan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan :⁴⁸

- a. Pelayanan Surat Keterangan Pindah (SKP) dan Surat Keterangan Datang (SKD).
- b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Pelayanan Akta Perkawinan
- d. Pelayanan Akta Perceraian
- e. Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, kebijakan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai standar operasional prosedur.⁴⁹ Daerah dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri dan mengelola daerahnya dengan harapan dapat mempercepat terciptanya kesejahteraan masyarakat.⁵⁰

Sebagai fungsi pemerintah maka pelayanan publik tidak hanya semata bersifat “*profit oriented*” melainkan lebih berorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu

⁴⁷ Hardiansyah, *op. Cit.*, 99.

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Dra. Umi Kalsum, Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Padang Bulan, Hari Kamis, 24 Februari 2022, Bertempat di Kantor Kelurahan Padang Bulan Kota Pekanbaru.

⁴⁹ Dapat dilihat Pasal 2 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

⁵⁰ Dapat dilihat Pasal 3 Ayat 6 Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

1. Pengawasan yang dilakukan oleh DPRD sebagai wakil rakyat

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan salah satu unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 4 undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dikatakan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemda.⁵¹ Pada sektor publik sebagaimana diketahui, DPRD pada prinsipnya memiliki 3 fungsi membentuk peraturan daerah Kabupaten/Kota yaitu fungsi anggaran, fungsi legislasi, dan fungsi pengawasan.⁵² Fungsi pengawasan oleh DPRD merupakan kewenangan institusi parlemen untuk melakukan kontrol terhadap pelaksanaan kebijakan dan kinerja pemerintah daerah termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Institusi parlemen sebagai fungsi *check and balances* diharapkan mampu mendorong eksekutif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah yang lebih responsif terutama pelayanan publik dikelurahan padang bulan.

2. Pengawasan yang dilakukan KPP (Komisi Pelayanan Publik)

Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas

⁵¹

<https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5c77327e4d658/fungsi-pengawasan-oleh-dprd-kabupaten-kota/>

⁵² Dapat dilihat dalam pasal 41 undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari APBD.⁵³ KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang KPP dapat menjalin kerjasama kemitraan dengan Ombudsman maupun dengan Pemerintah Kabupaten/Kota dan instansi lainnya. Banyak cara sebetulnya yang bisa dilakukan dalam penyelesaian permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan public, salah satu kian populer belakangan ini yaitu dengan menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman.⁵⁴

Tren pengaduan/laporan di ombudsman semakin meningkat seiring meningkatnya pemahaman masyarakat berkaitan dengan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik Dan sepertinya salah satu yang menjadi faktor terbesar atas peningkatan pengaduan tersebut yaitu kepuasan masyarakat yang cukup besar terhadap penyelesaian pengaduan di ombudsman. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.⁵⁵

B. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Padang Bulan dalam memberikan Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

⁵³ Dapat dilihat dalam pasal 1 ayat 10 Peraturan Daerah Provinsi Riau nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

⁵⁴ Wawancara dengan bapak H Ahmad Fitri,SE, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Riau, Hari Jum'at, 12 November 2021, Bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau

⁵⁵ Dapat dilihat dalam Pasal 1 Ayat 16 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di indonesia upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.⁵⁶

C. Bentuk Upaya Yang di lakukan Kelurahan Padang Bulan Dalam Mengatasi Kendala-Kendala Dalam Hal Pelayanan Publik

Setiap manusia yang bekerja dituntut untuk bisa memiliki sikap profesionalisme. Profesionalisme haruslah dijunjung tinggi demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.⁵⁷ Untuk mengetahui

⁵⁶ Dapat dilihat Pasal 25 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵⁷ Dapat dilihat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

pelayanan yang diterima masyarakat, maka dibutuhkan informasi mengenai kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik. Dalam kinerja aparat Kelurahan agar dapat mencapai hasil yang berdaya guna dan berhasil guna, maka aparatur Kelurahan harus mempunyai kemampuan kinerja yang tinggi. Di dalam melaksanakan pekerjaannya dapat lebih giat, sehingga pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan baik. Jika aparatur Kelurahan mempunyai kinerja yang tinggi maka minat untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggungjawab akan memperoleh hasil yang maksimal.

Hal-hal yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala antara lain:

1. Penetapan Standar Pelayanan memiliki arti penting dalam pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.⁵⁸ Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai lembaga yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Pengembangan *Standar Operating Prosedur (SOP)*, Sebagai pendukung transparansi dalam pelayanan publik. Memberikan kemudahan dan kejelasan prosedur-prosedur, Tanpa *Standar Operating Prosedur (SOP)* yang baik, akan sangat sulit untuk berharap kinerja instansi pemerintah berjalan efektif dan efisien.⁵⁹

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya

⁵⁸ *ibid.*

⁵⁹ Dapat dilihat *PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi* Nomor 35 Tahun 2012

maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi Kelurahan Padang Bulan pelayanan yang diberikan secara umum sudah mengikuti pedoman atau kerangka yang ada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun khusus dimasa pandemi karena memang banyaknya di mana masyarakat menuntut pihak kelurahan untuk memberikan semacam pelayanan kesejahteraan sosial dimasa pandemi seperti ini kepada masyarakat yang berhak menerima bantuan sosial tersebut masih belum terlaksana dengan baik.
2. Bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.
3. Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Upaya yang dilakukan Kelurahan Padang Bulan dalam mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan publik yaitu :

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya aparatur kelurahan lebih memiliki rasa bertanggung jawab akan tugas-tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Sebaiknya pihak aparatur kelurahan juga harus lebih memiliki rasa disiplin didalam bekerja untu memperbaiki citra yang dimiliki aparatur kelurahan yang dianggap kurang disiplin dalam bekerja dilingkungan masyarakat.

2. Petugas kelurahan Padang Bulan harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang berlaku.
3. Petugas kelurahan Padang Bulan sendiri harus lebih cepat tanggap dalam dalam mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik setiap Penyelenggara Pelayanan Publik harus membentuk sistem pelayanan informasi publik yang mudah diakses masyarakat. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa.
- Amiruddin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fajar, Laksana. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harsuko, Riniwati. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan. Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Ihyaul, Ulum, dan Sofyani, Hafiez. 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: Aditya Media.
- Iqrom, Pahrizal. *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Diakses melalui <https://books.google.co.id/books?id> 20 November 2020 pukul 13.05.
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Philips. 2011. *Marketing Management Concept*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rosyada, D. 2011. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simbolon, M. M. 2016. *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soekanto, Soerjono. 1989. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sumarto, Hetifa Sj. 2013. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Sunggono, Bambang. 2010. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar Teori dan Penerapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman

Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok kepegawaian

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru

Peraturan Pemerintah nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

C. Jurnal

Dewi, Dyah Adriantini Sintha. 2014. Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana

Mewujudkan *Good Governance* Dalam Konsep Welfare State. Negara Hukum. Vol. 5, No. 2, hlm. 169-188.

Fattah, Damanhuri. 2013. Teori Keadilan Menurut John Rawls. Jurnal TAPIs, Vol. 9 No. 2, Juli-Desember 2013, hlm. 31.

Faisal, Moh. 2013. Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion. Edisi 5, Volume 1, hlm. 1-9.

Nugroho, Mulyanto dan Abdul Halik. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, Volume 1 Nomor 2, September 2016, hlm. 251-256.

D. Website

<https://monitor.co.id/2020/11/20/kualitas-layanan-publik-dan-inovasi-daerah-sebagai-keberhasilan-pemerintahan-dan-pembangunan/>

<https://repository.unikom.ac.id/51314>, diakses, tanggal

<http://kamusbahasaIndonesia.org/kualitas,diakses>, tanggal

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru, diakses tanggal

<https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/mengenal-kota-pekanbaru>,

<https://riau.suara.com/read/2021/06/24/110855/hut-ke-237-sejarah-pekanbaru-dulu-dikenal-bernama-senapelan?page=all>