

Abstrak

Pelayanan publik adalah 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 (UU No.25 Tahun 2009). Intinya pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada *stakeholder* dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan *stakeholder* sekaligus memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada *stakeholder*, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkannya. Artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana *stakeholder* dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para *stakeholder*. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan *stakeholder* baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit layanan maupun melalui suara pembaca pada berbagai media massa.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Masyarakat, *Stakeholder*

Abstract

Public services are activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or administrative services provided by public service providers (UU No. 25 of 2009). In essence, public service is a series of activities carried out by the government and its apparatus for stakeholders in realizing improvements in the quality of life of stakeholders while providing satisfaction to the stakeholders served. As a form of government responsibility to stakeholders, of course a public service provided by the government must cover all stakeholders involved. need it. This means that there should be no "choosing" in its implementation and the most important thing is how stakeholders can feel satisfaction from the services provided to them. However, the implementation of public services carried out by government officials in various service aspects, including those involving the fulfillment of civil rights and the basic needs of the population, are still felt to be not as expected by stakeholders. This can be seen, among other things, from the number of complaints, stakeholder complaints, whether conveyed directly to the service unit leaders or through the voices of readers in various mass media.

Keywords: Public Services, Community, Stakeholders