BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan secara adil, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur pemerintah dalam mengelola proses administrasi secara tertib, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Administrasi pemerintahan yang berjalan dengan baik akan mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan tepat waktu. Administrasi pemerintahan berperan sebagai sistem penggerak yang memastikan seluruh aktivitas pemerintahan berjalan secara terkoordinasi dan terarah, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal (Ndraha, 2011). Sebaliknya, lemahnya administrasi berpotensi menimbulkan keterlambatan, ketidakteraturan, serta penurunan kualitas pelayanan publik (Siagian, 2012).

Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan organisasi dalam mengelola sistem administrasi secara efektif. Rendahnya kualitas pelayanan publik di daerah seringkali disebabkan oleh lemahnya sistem administrasi serta belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur (Dwiyanto, 2018). Selain itu, ketepatan waktu dan kejelasan prosedur menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik yang berkualitas juga harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan

akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat (Sinambela, 2019).

Permasalahan pelayanan publik di pemerintah daerah umumnya berkaitan dengan lemahnya koordinasi antarunit kerja serta belum optimalnya pengelolaan administrasi berbasis dokumen resmi (Pratama & Kurniawan, 2021). Keterlambatan pelayanan administrasi juga sering dipengaruhi oleh sistem tata naskah dinas yang belum diterapkan secara konsisten (Sari & Rahman, 2022). Di sisi lain, pengelolaan surat menyurat sebagai bagian dari administrasi pemerintahan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran pelayanan publik, khususnya dalam proses komunikasi dan koordinasi antarinstansi (Putra, 2023).

Salah satu unsur penting dalam mendukung pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah adalah pengelolaan tata naskah dinas. Tata naskah dinas tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi resmi internal pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen pelayanan administratif kepada pihak eksternal. Untuk menjamin ketertiban dan keseragaman tata naskah dinas, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagai pedoman baku dalam penyusunan, disposisi, dan pendistribusian naskah dinas.

Salah satu kegiatan pemerintahan yang sangat membutuhkan dukungan pelayanan administrasi yang tertib dan tepat waktu adalah penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN). Kegiatan PHBN diselenggarakan secara rutin setiap tahun oleh Pemerintah Kota Langsa melalui Bagian Keistimewaan

Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra). Intensitas kegiatan PHBN dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan beban pelayanan administrasi yang cukup tinggi, sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN) dan Hari Besar Daerah (PHBD) Kota Langsa Tahun 2025 Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Setda Kota Langsa

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Instansi Terkait	Keterangan
1	Senin / 3 Maret 2025	HUT Ke-75 Satpol PP, HUT Ke-63 Linmas, HUT Ke-106 Damkar dan HUT Ke-22 WH	Satpol PP dan WH dan BPBD Kota Langsa	PHBN
2	Jumat / 25 April 2025	Hari Otonomi Daerah Ke-XXIX	Bag Pemerintahan Setda Kota Langsa	PHBN
3	Jumat / 2 Mei 2025	Hari Pendidikan Nasional	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Langsa	PHBN
4	Selasa / 20 Mei 2025	Hari Kebangkitan Nasional Ke-117	Dinas Kominfo Kota Langsa	PHBN
5	Minggu / 1 Juni 2025	Hari Lahir Pancasila	-	PHBN
6	Minggu / 17 Agustus 2025	HUT Ke-80 Kemerdekaan RI	-	PHBN
7	Selasa / 2 September 2025	Hari Pendidikan Daerah Ke-66	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Langsa	PHBN
8	Rabu / 1 Oktober 2025	Hari Kesaktian Pancasila	Dinas Kominfo Kota Langsa	PHBN
9	Jumat / 17 Oktober 2025	HUT Ke-24 Kota Langsa	-	PHBD
10	Selasa / 28 Oktober 2025	Hari Sumpah Pemuda Ke-97	KNPI Kota Langsa	PHBN
11	Senin / 10 November 2025	Hari Pahlawan	-	PHBN
12	Sabtu / 29 November 2025	HUT Ke-54 KORPRI	-	PHBN
13	Senin / 22 Desember 2025	Hari Ibu Ke-94	Dinas PP,PA,PP dan KB Kota Langsa	PHBN

Sumber: Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa

Berdasarkan observasi awal peneliti pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Langsa, diketahui bahwa dalam satu tahun terdapat beberapa kegiatan Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN) dan Peringatan Hari Besar Daerah (PHBD) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Langsa. Kegiatan tersebut melibatkan berbagai instansi terkait seperti Satpol PP dan WH, BPBD, Bagian Pemerintahan Setda Kota Langsa, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta organisasi kepemudaan.

Berdasarkan data tahun 2025, terdapat 13 kegiatan peringatan hari besar yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Langsa, yang sebagian besar merupakan kegiatan PHBN seperti Hari Otonomi Daerah, Hari Pendidikan Nasional, Hari Kebangkitan Nasional, Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, Hari Sumpah Pemuda, dan Hari Pahlawan. Banyaknya kegiatan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan peringatan hari besar memerlukan pelayanan administrasi dan koordinasi yang baik antarinstansi agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara tertib dan lancar.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal peneliti pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kota Langsa, tingginya intensitas kegiatan PHBN tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan administrasi yang memadai. Observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan PHBN masih menghadapi berbagai permasalahan, khususnya pada aspek pengelolaan tata naskah dinas. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterlambatan dalam proses pengelolaan

dan pendistribusian surat undangan kegiatan PHBN, alur disposisi surat yang belum tertata secara konsisten, serta penerapan standar prosedur tata naskah dinas yang belum berjalan optimal.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil observasi awal peneliti, keterlambatan pendistribusian surat undangan sering kali terjadi dalam rentang waktu yang sangat dekat dengan hari pelaksanaan kegiatan, yaitu H-2 hingga H-1. Kondisi tersebut menyebabkan terbatasnya waktu persiapan bagi instansi undangan dan pihak terkait, serta berpotensi menghambat koordinasi antarperangkat daerah dan lembaga yang terlibat. Dalam perspektif pelayanan publik, kondisi ini mencerminkan belum terpenuhinya prinsip ketepatan waktu, kepastian layanan, dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada para pemangku kepentingan.

Fenomena yang ditemukan melalui observasi awal peneliti tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah dengan praktik pelayanan administrasi yang berlangsung di lapangan. Secara normatif, peraturan tersebut telah memberikan pedoman yang jelas mengenai pengelolaan tata naskah dinas sebagai bagian dari pelayanan publik pemerintahan. Namun secara empiris, implementasi ketentuan tersebut belum sepenuhnya terinternalisasi dan diterapkan secara konsisten dalam penyelenggaraan PHBN pada unit kerja terkait.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam dan komprehensif untuk mengkaji bagaimana pelayanan publik dalam

penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa, khususnya ditinjau dari implementasi administrasi tata naskah dinas. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara jelas bentuk-bentuk permasalahan pelayanan administrasi yang terjadi, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi belum optimalnya pelayanan publik, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang aplikatif guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul **"Tata Kelola Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional Pada Bagian Keistimewaan Aceh Dan Kesra Kota Langsa."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1 Bagaimana tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa?

2 Apa saja faktor penghambat tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1 Tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa?

2 Faktor penghambat tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa.
2. Untuk menganalisis Faktor penghambat Tata kelola pelayanan publik dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesra Kota Langsa.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dan bahan kajian bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang mengkaji administrasi pemerintahan, khususnya terkait implementasi administrasi dan tata naskah dinas dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, terutama dalam memahami kesenjangan antara ketentuan normatif tata naskah dinas

sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 dengan praktik administrasi yang terjadi di lapangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam kajian implementasi administrasi pemerintahan pada kegiatan yang bersifat seremonial dan strategis seperti Peringatan Hari Besar Nasional, serta menegaskan pentingnya ketertiban, ketepatan waktu, dan konsistensi penerapan tata naskah dinas dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif, efisien, dan akuntabel.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat Kota Langsa dalam meningkatkan pelaksanaan administrasi, khususnya penerapan tata naskah dinas dalam penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Nasional. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perangkat daerah terkait dalam mengidentifikasi kendala administrasi yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan ketepatan waktu, alur disposisi, dan pendistribusian dokumen resmi, sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan prosedur kerja yang lebih tertib, terencana, dan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Langsa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan daerah, khususnya pada kegiatan pemerintahan yang bersifat seremonial dan strategis, agar pelaksanaannya berjalan lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi.