

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi.

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab Pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur Pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal Pelayanan Publik.

Pemberian Otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan

publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir.

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik sudah seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,

termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Menurut Sailendra, bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi

pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Sebelum era reformasi, bahwa birokrasi pemerintahan 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. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi

pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Selama ini Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan tersebut bahwa terdapat faktor-faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat (Sedarmayanti, 2017:96).

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan Februari Tahun 2022 di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur, bahwa Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Masalah pertama yaitu prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahuai bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

Masalah kedua yang penulis temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Masalah ketiga yang penulis temukan yaitu tentang kenyamanan yang ada di Kelurahan Gunung Lengkuas kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Condotioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut, dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN GUNUNG LENGKUAS KECAMATAN BINTAN TIMUR”.

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Bintang Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan yakni dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan, baik dari bangku kuliah maupun dari luar dan memperdalam pengetahuan serta menambah wawasan dibidang manajemen sumber daya manusia, khususnya menyangkut Pelayanan Publik dan dapat membandingkannya antara teori yang ada dengan praktek di lapangan. Selain itu hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pedoman atau referensi dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan disiplin kerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, masukan dan bahan pertimbangan bagi menejemen Kantor kelurahan Gunung

Lengkuas untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan publik pada masa yang akan datang.

