

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala bidang kehidupan. Hal yang sama berlaku untuk layanan publik yang disediakan oleh negara. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan layanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi semakin penting dan menjadi tuntutan masyarakat.

Tuntutan masyarakat mengenai perlu adanya peningkatan kualitas terlebih dalam memberikan pelayanan publik itu merupakan agenda penting karena dalam pelaksanaannya tercakup berbagai kebutuhan dasar setiap masyarakat selaku warga negara yang menyangkut jasa, barang kebutuhan maupun barang pokok, serta pelayanan administrasi yang tentunya harus dipertunjukkan oleh aparat pemerintahan dalam memberikan suatu layanan publik.

Salah satu isu yang sering menjadi fokus bersama adalah bidang pelayanan umum, khususnya kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Sebagai penghasil pelayanan publik untuk kepentingan umum, maka pemerintah perlu menawarkan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah saat ini, kualitas pelayanan yang

diberikan oleh lembaga negara semakin ditantang untuk mengoptimalkannya dan memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

Seiring dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat sebaiknya menawarkan ataupun mempromosikan suatu pelayanan yang memiliki kualitas yang layak terlebih dalam pengoptimalan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan hakikatnya mutlak agar hak sipil terpenuhi dengan adanya perkembangan dalam memberikan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan/atau pelayanan administrasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Purwanto et al., 2016).

Hal tersebut diperjelas lagi dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN&RB) No. 15 Tahun 2014 Tentang kebijakan standar pelayanan yaitu; “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan” (Birokrasi, 2014).

Penyediaan layanan sesuai dengan standar yang telah diberlakukan memang merupakan aspek yang patut diamati. Kini seringkali timbul kesan bahwa kualitas pelayanan yang minimal pun masih jauh dari harapan masyarakat. Harapan masyarakat ialah penyediaan suatu layanan harus semaksimal mungkin karena akan

berdampak positif untuk suatu pelayanan yang adanya suatu peningkatan. Sama halnya dengan Pemerintah Kelurahan Tanjung Uncang yang merupakan pemimpin utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengurus Kelurahan tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan yang relatif kurang memuaskan dalam pelayanan masyarakat.

Peningkatan dapat berarti menambah keterampilan dan kemampuan untuk menjadikannya lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti proses kinerja, ukuran, jenis, hubungan, dan lain-lain. Contoh penggunaan kata tersebut antara lain adalah peningkatan pelayanan, peningkatan pelayanan publik, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam contoh diatas, peningkatan berarti upaya untuk melakukan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk mencapai peningkatan membutuhkan perancangan dan implementasi yang baik. Perancangan dan implementasi ini harus berkaitan dan tidak boleh menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari perubahan atau karakteristik negatif. Walaupun hasil peningkatan dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas. Hasil peningkatan juga ditandai dengan tercapainya tujuan pada tahap tertentu, Sehingga ketika upaya atau proses telah mencapainya, kepuasan dan kebanggaan muncul dari pencapaian yang diharapkan. (Nuriyanto, 2020).

Pelayanan merupakan tugas pokok pejabat lembaga negara dalam melayani masyarakat, dimana dalam melayani masyarakat, penyelenggara pelayanan harus terus berupaya melayani kepentingan masyarakat dan mempersiapkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Pelayanan yang baik

sangat diharapkan dari pejabat pemerintah. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka menimbulkan persepsi negatif masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan yang jelas dari instansi pemerintah khususnya penyelenggara pelayanan. Ketika kinerja memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan (masyarakat) merasa senang dan puas. Sebaliknya, jika hasilnya jauh dari harapan, pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas.

Kelurahan Tanjung Uncang adalah salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Batu Aji Kota Batam provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kelurahan Tanjung Uncang memiliki penduduk pada tahun 2021 sebanyak 135.798 jiwa (Tanjung Uncang, 2022). Peraturan Walikota (Perwako) Batam Nomor 32 Tahun 2016 Tentang susunan organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan “Kelurahan mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum serta tugas lain yang dilimpahkan oleh camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah”. Kelurahan berperan sebagai menyelenggarakan kegiatan pemerintahan kelurahan, melaksanakan kegiatan penguatan masyarakat, melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, memelihara sarana dan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat, dan bekerja sesuai dengan ketentuan peraturan pelaksanaan perundang-undangan (jdihn, 2019).

Kualitas pelayanan kepada masyarakat kelurahan Tanjung Uncang melalui pusat panggilan android yakni SIPTU (Sistem Informasi Pelayanan Tanjung

Uncang) dimana didalam call center ini memberikan kemudahan dalam mengurus semua dokumen kependudukan.

Gambar 1.1 SIPTU Call Center



Sumber : <https://kecbatuaji.batam.go.id/kelurahan-tanjung-uncang/>

Adapun jenis-jenis pelayanan publik :

a. Pelayanan administratif, Salah satu bentuk pelayanan yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

Pelayanan administratif di kelurahan Tanjung uncang meliputi :

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
3. Pengantar Perkawinan
4. Surat keterangan Usaha Menengah Kecil dan Mikro (UMKM) (Tanjung Uncang, 2022).

b. Pelayanan barang, Pekerjaan pelayanan publik yang bekerja dibagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat

c. Pelayanan jasa, Bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa

d. Pelayanan regulatif, Pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, dan kebijakan.

Tabel 1.1 Data Pengurusan dan Penerimaan Pelayanan Tahun 2022

No.	Jenis Surat	Jumlah
1	Surat Masuk	47
2	Surat Keluar	60
3	Undangan Masuk	45
4	Undangan Keluar	22
5	Keterangan Usaha	588
6	Pengantar Akta Kematian	123
7	Keterangan Domisili Tempat Tinggal dan Keterangan Umum	2,047
8	Pengantar Nikah Catatan Sipil	111
9	Pengantar Akta Kelahiran	134
10	Pengantar Nikah Islam	291
11	Pengurusan KTP dan KK	3,425
12	Pindah Antar Kecamatan	109
13	Pindah Antar Kelurahan	9
14	Sktm	525
15	Ahli Waris	60
16	Pengurusan lain-lain	56

Sumber : Kelurahan Tanjung Uncang, 2022

Berdasarkan pra-penelitian di lapangan peneliti menemukan Permasalahan dari Kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan untuk memudahkan dan mempersingkat pelayanan administrasi kependudukan ataupun lainnya di Kelurahan Tanjung Uncang. Masalah tersebut yaitu prosedur setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini

dikarenakan setiap prosedur tidak dipublikasikan di muka umum, misalnya ditempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri sehingga tidak merasa kebingungan. Masalah selanjutnya yaitu kegunaan *call center* yakni Sistem Informasi Pelayanan Tanjung Uncang (SIPTU), Siptu yang dibuat oleh kelurahan tanjung uncang dengan tujuan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang ingin dilengkapi dapat melihat dan menanyakan di call center tersebut sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik datang ke kelurahan. Namun untuk kegunaannya SIPTU *Call Center* tidak berjalan sesuai dengan keinginan pengguna layanan karena untuk tingkat dalam menanggapi dokumen butuh cukup waktu sehingga kegunaan *Call Center* ini tidak maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan sebelumnya, maka peneliti ingin mengetahui dari kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Uncang. Dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan publik bisa di andalkan dalam kelurahan Tanjung Uncang. Selain itu penulis juga ingin mengetahui upaya yang dapat diambil kedepannya untuk Terpenuhinya kualitas pelayanan publik sesuai fungsi dan tujuan. Oleh sebab itu peneliti mengambil judul penelitian:

***“Kualitas Pelayanan Publik Dikelurahan Tanjung Uuncang Kota Batam”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini jika dilihat dari latar belakang diatas maka, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tanjung Uncang Kota Batam?



### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik dikelurahan Tanjung Uncang Kota Batam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian tentang Kualitas pelayanan publik dikelurahan Tanjung Uncang diharapkan dapat memberi manfaat secara praktis maupun teoritis. Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta mengembangkan ilmu pemerintahan khususnya tentang Kualitas pelayanan publik dikelurahan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan baik kelurahan sebagai instansi yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban masyarakat serta lingkungan hidup pada wilayah kelurahan yang berada di wilayah kerja kelurahan.