

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sangat luas dan memiliki keragaman yang berbeda dari setiap wilayah menyebabkan tidak memungkinkan bila segala sesuatunya akan diurus oleh pemerintah pusat. Maka dari itu perlu dibentuk pemerintahan di setiap daerah, pemerintahan daerah penyelenggara pemerintahan dapat berinteraksi lebih dekat dengan masyarakat sehingga terealisasi pelayanan publik dengan efektif

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016: 3). Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat

Pemerintahan di Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan agar terciptanya suatu perbaikan ke arah yang lebih baik dalam tata cara pelayanan.

Hal ini dikarenakan adanya suatu tuntutan yang kuat dari masyarakat agar ada perubahan paradigma pemerintahan ke arah yang lebih transparan dan mempunyai akuntabilitas yang tinggi. Tuntutan tersebut diwujudkan oleh pemerintah dalam bentuk pemerintahan yang baik bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga diharapkan mampu memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 butir

(1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa:

“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”.

Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampaknya yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya

penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan (Surjadi, 2012: 8)

Kelurahan sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik pula. Kelurahan Padang Bulan Selayang II merupakan salah satu kelurahan yang melaksanakan praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dalam Praktik penyelenggaraan pelayanan terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II belum berjalan begitu baik. Hal yang menunjukkan pelayanan di Kelurahan Padang Bulan Selayang II belum maksimal, diantaranya adalah: prosedur pelayanan (tata cara pelayanan), waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan, dan pengawas internal yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Target dan Panduan Operasional Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota.

Dalam observasi di lapangan, ada beberapa hal yang menunjukkan pelayanan di Kelurahan Padang Bulan Selayang II belum maksimal, yaitu salah satunya jaringan internet yang belum maksimal sehingga pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi sering terhambat, selanjutnya ada petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan saat dalam masa kerja di mulai pukul

08.30 WIB hingga 16.00 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00 WIB hingga 14.00 WIB, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Respon petugas yang kurang ramah dan kurang sosialisasi mengenai informasi pengurusan surat-surat KTP, Kartu Keluarga, dan sebagainya di Kantor Lurah membuat masyarakat merasa kurang nyaman dan memilih untuk tidak mengurus surat-surat yang diperlukan secara langsung melainkan memakai jasa calo agar mempermudah urusan.

Kinerja petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya diawasi oleh pengawas internal, tetapi pengawas internal yang merupakan Aparatur Kelurahan bagian Kasi Tata Pemerintahan jarang sekali berada di lingkungan Kelurahan untuk meninjau bagaimana kinerja perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Salah satu kewenangan dari Kelurahan yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya. Dalam menjalankan sistem layanan administrasi di Kelurahan Padang Bulan Selayang II masih terbatas, masih belum jelasnya waktu penyelesaian sehingga masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas kapan pengurusan surat-suratnya akan selesai, serta ketidakpastian tentang syarat atau prosedur dokumen yang harus dilengkapi dalam kepengurusan administrasi.

Masyarakat sangat mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kelurahan yang kurang informatif dan transparansi, berbelit-belit.

Untuk faktor pendukung dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II yaitu adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, serta sarana prasana di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II sudah cukup memadai untuk melayani masyarakat yang menerima pelayanan. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II yaitu kinerja pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan, selain itu pelayanan yang di berikan Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II masih manual, dimana pihak Kelurahan masih menggunakan form atau blanko yang di sediakan untuk pengajuan berkas kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, masyarakat tidak mempunyai pilihan lain selain harus datang ke Kantor Lurah untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II.

Dalam observasi di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II, pelayanan yang sudah dikerjakan yaitu Produk layanan berupa KTP, Kartu Keluarga, dan sebagainya yang diberikan Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, selanjutnya yaitu Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II sudah sangat memadai, dan yang

terakhir yaitu Biaya/tarif pelayanan yaitu tidak ada pemungutan apapun dalam pengurusan surat-surat

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga bernama Ibu Tari dari lingkungan VIII yang menerima pelayanan di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II, permasalahannya adalah aparatur kelurahan belum mampu menyelenggarakan sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan publik cukup sedikit. Hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang enggan turun langsung dalam pembuatan surat-surat hanya karena masih berpikir bahwa pembuatan surat-surat kepentingan di kantor lurah membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini meneliti lebih dalam tentang **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”**

## **1.2 Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan terkait prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, pengawas internal yang diberikan aparatur Kelurahan Padang Bulan Selayang II kepada masyarakat terhadap kinerja petugas Kelurahan masih sangat minim.
2. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan yaitu proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah “Pelayanan administrasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka penelitian ini mengarah untuk mendapatkan jawaban dari perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian dan tambahan pengetahuan di bidang akademis serta administrasi dan menjadi sumber ilmu atau referensi acuan bagi penelitian lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sama dalam lingkungan masalah yang berbeda.

### b. Manfaat Secara Praktis

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah untuk dapat menambah wawasan dan mampu menjelaskan mengenai “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”, sedangkan adapun manfaat penelitian bagi jurusan PPKn adalah untuk dapat menambah literatur-literatur bacaan dan referensi tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”. Adapun manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah agar pemahaman masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik lebih berkembang