

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Begitu juga di dalam kehidupan bermasyarakat, pelayanan yang berkualitas dari birokrat atau pemerintah merupakan hal yang diharapkan oleh masyarakat. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah akan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhannya semakin kuat. Hal ini tentunya harus mendapatkan respon dari pemerintah agar berupaya sebaik mungkin dalam menjalankan peran utamanya yaitu memberikan pelayanan yang dilakukan melalui manajemen administrasi.

Di dalam memberikan pelayanan, tidak semua instansi pemerintahan mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik. Terutama di Kelurahan Tangkahan yang berhubungan langsung pada pelayanan terhadap masyarakat. Dalam memberikan sebuah pelayanan Kelurahan Tangkahan dituntut memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalankan salah satu tugasnya yaitu

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat ini harus mendapat perhatian dari para pegawai kelurahan, mengingat mereka adalah abdi masyarakat yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Di dalam memberikan pelayanan, pegawai harus berlaku sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan atas prinsip transparan, kesederhanaan, kecepatan dan ketepatan waktu, keprofesionalan dan akuntabilitas, keterjangkauan biaya, serta keadilan.

Enam hal tersebut yang diharapkan ada pada pegawai di Kelurahan Tangkahan. Kelurahan Tangkahan merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Medan Labuhan. Seperti di daerah pemerintahan lainnya pada Kelurahan Tangkahan ini juga melayani berbagai macam pelayanan khususnya pada pelayanan administratif seperti: Pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan akta kelahiran, pengurusan akta nikah, dan pembuatan surat-surat keterangan.

Berdasarkan hasil observasi, tugas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan masih pada kondisi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang kurang puas dan kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, seperti tidak jelasnya kapan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat kecewa karena pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu empat atau lima hari menjadi

lebih lama. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu yang mewajibkan pelayanan itu harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

Permasalahan lainnya adalah masih ada pegawai yang dirasakan oleh sebagian masyarakat berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Seperti pada pembuatan akta nikah dan akta lahir, masyarakat harus melalui prosedur yang panjang sehingga menyebabkan masyarakat bolak-balik (mondar-mandir) dalam pengurusannya, ini juga tidak sesuai dengan prinsip kesederhanaan..

Dalam hal biaya, pegawai Kelurahan Tangkahan memberikan tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan, misalnya dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dan surat pengantar pembuatan SKCK yang seharusnya dapat diberikan secara gratis, namun dalam kenyataannya masyarakat dianjurkan untuk membayar biaya pembuatannya paling murah Rp10.000. Pegawai Kelurahan Tangkahan juga sering meminta biaya tambahan dua kali lipat dengan alasan untuk mempercepat proses. Sesuai prosedur, biaya dalam pembuatan kartu keluarga di Kelurahan Tangkahan adalah sebesar Rp50.000 dengan penyelesaian selama empat atau lima hari bahkan sampai seminggu, namun agar penyelesaian dapat dipercepat maka masyarakat dianjurkan membayar biaya tambahan menjadi Rp100.000.

Kendala lain yang sering muncul dalam proses pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu kerja. Seharusnya para pegawai sudah ada di kelurahan tersebut pada pukul 08.00 WIB, namun dalam kenyatannya para pegawai sering datang diatas waktu yang telah ditentukan. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip keprofesionalan dan akuntabilitas

dari pegawai, dan tentunya menghambat proses pengurusan yang membuat pemohon menunggu.

Pegawai kelurahan juga tidak langsung merespon masyarakat. Masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mengurus kepentingannya. Kemudian pelayanan yang semestinya memudahkan masyarakat sering di tunggangi kepentingan pribadi.

Di samping itu, dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, pengurusan akta nikah, akta lahir, pengurusan surat-surat keterangan tidak akan dilayani oleh pegawai Kelurahan apabila masyarakat tidak menunjukkan surat bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini juga sering menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Melihat bahwa tidak semua masyarakat yang memiliki keperluan adalah masyarakat dari kalangan atas, sementara mereka sangat memerlukan surat-surat tersebut tetapi karena belum bayar pajak bumi dan bangunan mereka terpaksa harus mengeluarkan tarif yang lebih dalam lagi.

Kekecewaan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tangkahan dalam memberikan pelayanan juga mengakibatkan tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih untuk langsung mengurus segala urusan administrasi kependudukannya ke Dinas Kependudukan, karena dinilai lebih murah dan proses penyelesaiannya lebih cepat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai**

## **Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Kelurahan tidak memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian layanan seperti pada pembuatan Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu empat atau lima hari menjadi lebih lama.
2. Pegawai Kelurahan meminta biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan, seperti pada pembuatan surat tanda tidak mampu dan surat pengantar SKCK yang seharusnya gratis namun dalam kenyataan masyarakat dianjurkan untuk membayar biayanya paling murah Rp10.000.
3. Pegawai Kelurahan tidak melayani pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan surat akta nikah, surat akta lahir, surat keterangan tidak mampu dan surat pengantar SKCK apabila masyarakat tidak menunjukkan surat bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
4. Pegawai Kelurahan yang kurang disiplin terhadap waktu kerja. Seharusnya para pegawai sudah ada di kelurahan tersebut pada pukul 08.00 WIB, namun dalam kenyatannya para pegawai sering datang diatas waktu yang telah ditentukan, sehingga pelayanan menjadi lama.

5. Rendahnya persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan menyebabkan banyak masyarakat yang lebih memilih untuk langsung mengurus segala urusan administrasi kependudukannya ke Dinas Kependudukan dari pada ke Kelurahan Tangkahan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah serta untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Persepsi masyarakat Lingkungan VIII tentang pelayanan publik di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan.
2. Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat Lingkungan VIII tentang pelayanan publik di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan?
2. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah:

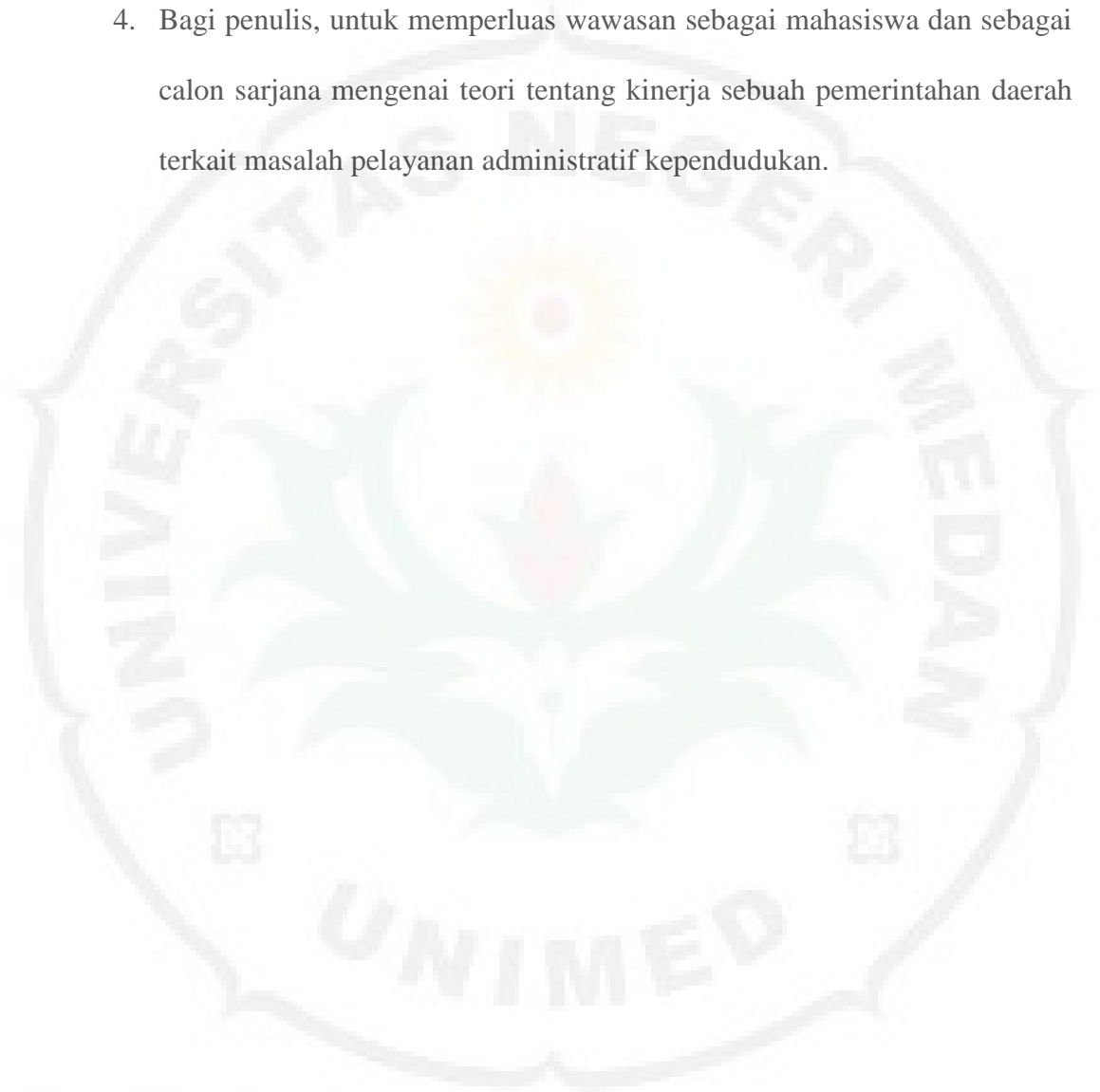
1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Lingkungan VIII tentang pelayanan publik di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi masyarakat Kelurahan Tangkahan, dapat dijadikan sebagai bahan informasi mengenai standar pelayanan publik yang berkaitan dengan administratif kependudukan.
2. Bagi Pegawai Kelurahan Tangkahan, dapat dijadikan sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan berikutnya untuk meningkatkan kinerja khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administratif kepada masyarakat.
3. Bagi perguruan tinggi merupakan suatu informasi/bahan kajian dan menambah literature untuk penelitian lebih lanjut bagi masyarakat kampus khususnya mahasiswa jurusan PPKn fakultas ilmu sosial Universitas Negeri Medan.

4. Bagi penulis, untuk memperluas wawasan sebagai mahasiswa dan sebagai calon sarjana mengenai teori tentang kinerja sebuah pemerintahan daerah terkait masalah pelayanan administratif kependudukan.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY