

BAB 1

LATAR BELAKANG

1.1 Pendahuluan

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Seluruh kepentingan yang menyangkut publik serta kebutuhan yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar seperti layanan civil yang hanya disediakan oleh pemerintah harus dilaksanakan oleh pemerintah penyelenggara negara sebagai bentuk tanggung jawab dalam berbagai sektor pelayanan terutama dalam pemenuhan hak-hak sipil dan hak dasar dari warga negara.¹

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar terciptanya masyarakat yang sejahtera seperti yang dituliskan pada pembukaan alinea keempat mengandung setidaknya 4 aspek pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Aspek tersebut meliputi melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan yang terakhir adalah mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.²

¹Annisa Dianditya (2016). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada.Yogyakarta.Hal 1

² Ibid.Hal 1

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) 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”.³

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus Surat Keterangan Domisili (SKD), Siup (surat ijin usaha), Kartu Keluarga (KK) di

³ Pasal 1 ayat (1). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan pasal 1 ayat (2), Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan.⁴ Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah. ⁵Tugas lurah meliputi:a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;b. pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;c. pelaksanaan pelayanan masyarakat;d. pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶

Kelurahan Oesapa Barat sebagai salah satu Kelurahan di Kecamatan Kelapa Lima di Kota Kupang yang pada saat sekarang tugas dan fungsi lurah serta aparatnya sangat dituntut kinerjanya. Hasil pengamatan penulis di Kelurahan Oesapa Barat menunjukkan bahwa tata kelola aparat dalam memberikan

⁴ Pasal 1 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

⁵⁵ Ibid. Pasal 25 ayat (1)

⁶ Ibid. Pasal 25 ayat (3)

pelayanan kepada masyarakat belum optimal . Hal ini terlihat pada pelayanan kartu tanda penduduk(KTP),Kartu keluarga(KK),surat keterangan domisili(SKD) dan pemberian ijin keramaian yang belum berjalan secara efektif. Hal itu disebabkan oleh beberapa faktor seperti :

1. Masalah pengurusan surat Keterangan Domisili(SKD), Siup (surat ijin usaha), memang mengikuti prosedur/tata cara yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini tidak hanya pengurusan suratdomisili saja yang prosedurnya panjang, tetap ada juga pengurusan yang berhubungan dengan instansi lain seperti, pengurusan Kartu keluarga (KK), Kartu tanda penduduk (Ktp)dalam arti pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Lamanya proses pengantrian dalam pengurusan Kartu keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili (SKD), Siup (surat ijin usaha) dan Surat Keterangan Ktp yang belum efektif sehingga masyarakat harus menunggu lama,seharusnya kelurahan harus menyiapkan loket pengantrian lagi agar masyarakat tidak harus mengantri lama dalam pengurusan administrasi.
3. Kurangnya sarana prasarana dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan dimana sarana prasarana yang ada pada Kantor Kelurahan Oesapa Barat hanya memiliki 1 komputer dan 1 alat print.seharusnya kantor harus memiliki paling kurang 3 komputer dan tambahan lagi alat printsupaya sangat membantu pekerjaan dengan cepat dan tanpa ada hambatan lagi. Dari kenyataan yang ada sarana prasarana sangat mendukung pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik kepada

masyarakat di Kelurahan Oesapa Barat. Sehingga sangat berpengaruh dalam melaksanakan efektivitas tugas aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

Dari latar belakang diatas telah mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis/Akademis
2. Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang kualitas pelayanan publik bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan.

1. Manfaat Praktis

- a) Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b) Agar dapat dijadikan pertimbangan bagi Lurah Oesapa Barat dalam memberikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.