

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah

Dalam peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna

untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu wadah organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Kantor Kelurahan Tenda adalah merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Tenda diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat

pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Tenda dapat dilihat dari pada staf pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut pegawai yang merupakan tulang punggung dari pada satuan unit kerja pada kantor Kelurahan Tenda. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan

Tenda, sesuai dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur yang ada di Kelurahan Tenda belum maksimal yaitu masih menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat, diantaranya masih banyak masyarakat yang datang lebih dari 2 (dua) kali untuk mengurus berbagai keperluan seperti surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar kartu tanda penduduk, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan ketidaktepatan waktu pelayanan, tanggung jawab dan kemudahan, kenyamanan, serta keramahan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan

Berangkat dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai sistem kinerja pelayanan publik yang sangat rendah dengan judul penelitian: “**Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kelurahan Tenda kecamatan Langkeh Rembong Kabupaten Manggarai**”.

1.1.1 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Kinerja Pelayanan pucbic Kelurahan Tenda Kecamatan Langkeh Rembong Kabupaten Manggari.
- 2) Apa saja Faktor-faktor penghambat terhadap sistem kinerja pelayanan publik pada kelurahan tenda kecamatan langken rembong kabupaten manggarai

1.1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kelurahan tenda,kecamatan. Langke rembong, kabupaten manggarai.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan publik Kelurahan Tenda. Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai

1.1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis,

Diharapkan melalui penelitian ini, hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lanjut, yang bertujuan untuk pengembangan khas ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi publik

2. Manfaat Praktis, diharapkan melalui temuan penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya untuk memecahkan suatu Kinerja Pelayanan Publik pada Kelurahan Tenda Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.
3. Bagi peneliti sendiri, melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan serta pengetahuan, khususnya mengenai Kinerja Pelayanan public