

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan keterlibatan dari fungsi aparatur sebagai pelayan masyarakat. Tugas utama dari aparatur pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan aparatur merupakan gambaran kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menuntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah untuk mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Menurut Moenir (2010:27) pelayanan adalah “aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya”. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) disebutkan 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”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada Pasal 3 mengemukakan bahwa Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Dalam

melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Lurah mempunyai tugas: 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan; 2) Pemberdayaan masyarakat; 3) Pelayanan masyarakat; 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Menurut Hardiansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: 1) Pelayanan administrative; Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya. 2) Pelayanan Barang; Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih. 3) Pelayanan Jasa; Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Menurut Sinambela (2006:12) menyatakan bahwa “filosofi penting dari perilaku birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kompetensi aparatur. Kompetensi aparatur ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang menjadikan aparatur mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, sedangkan kompetensi aparatur yang memiliki

pengetahuan yang rendah, tidak terampil, tidak berpengalaman dan tidak cakap mempengaruhi seseorang sulit mengembangkan perilaku birokrasinya”.

Menurut Pasolong (2008:33) “Kompetensi berasal dari kata *ompetent* yang berarti mampu sepadan dengan *katability* atau kemampuan. Kompetensi ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki individu sumber daya manusia dalam berperilaku dan bertindak untuk mencapai tujuannya”.

Menurut Nurcholis (2007:17) “pemahaman mengenai kompetensi individu mempunyai keterkaitan dengan teori kerja, menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memerlukan orang-orang yang berkompetensi dibidangnya. Artinya, antara aktivitas kerja dan kompetensi menjadi satu kesatuan dalam menghasilkan penilaian tentang pekerjaan”.

Menurut Dwiyanto (2005:51) “Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah)”. Dengan ciri sebagai berikut : 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian; 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan

dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; 5) Efisiensi; 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selanjutnya menurut Moenir (2010:61) mengatakan bahwa bentuk pelayanan terdapat dua macam, yaitu: 1) Pelayanan Dengan Lisan; Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu: a. Memahami benar masalah-masalah yang termaksud dalam bidang tugasnya. b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh penjelasan mengenai suatu informasi. c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. Meski dalam keadaan ini tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. 2) Pelayanan Melalui Tulisan; Dalam bentuk tulisan layanan yang diberikan

dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari tiga macam, yaitu: a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya. c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Terkait dengan pemberian pelayanan kepada publik dalam hal ini yakni masyarakat, maka diperjelas kembali pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat. Bahwasanya berbagai macam peningkatan pada pelayanan publik diperlukan untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan pelayanan administrasi tentunya harus dilakukan dari jajaran pemerintahan pusat sampai dengan pemerintahan pada wilayah kelurahan. Pemerintah kelurahan merupakan bagian ujung dalam skema wilayah pemerintahan administrasi publik, tentunya hal tersebut menjadikan pemerintah kelurahan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap masyarakat dalam bentuk layanan sipil.

Lebih lanjut menurut Monier (2010:68) mengemukakan beberapa fungsi sarana pelayanan antara lain ; 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu. 2) Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa. 3) Kualitas produk yang lebih dan terjamin. 4) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin. 5) Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya. 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Berdasarkan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada Pasal 3 bahwa Pemerintahan Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat 1 bahwasanya seorang Lurah mempunyai beberapa tugas diantaranya pelayanan masyarakat. Hal tersebut tentunya telah direalisasikan oleh seluruh kantor kelurahan di Indonesia salah satunya yakni Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hulu Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hulu merupakan satu diantara banyak kelurahan yang terdapat di Indonesia yang memiliki tujuan sama yakni memajukan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan upaya-upaya pelayanan terbaik untuk masyarakat. Kelurahan Tanjung Selor Hulu merupakan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya.

Beberapa jenis pelayanan kepada masyarakat kelurahan Tanjung Selor Hulu diantaranya : (1) Pengurusan Kartu Keluarga, (2) Pengurusan Surat Keterangan domisili, (3) Pengurusan Surat Keterangan belum menikah, (4) Pengurusan Surat Kelahiran, (5) Pengurusan Surat Keterangan Kematian, (6) Pengurusan Surat Keterangan tidak mampu, (7) Pengurusan surat Pertanahan dan sebagainya.

Berbagai Pelayanan administrasi tersebut telah diberikan oleh pemerintahan Kelurahan Tanjung Selor Hulu, tetapi hal tersebut belum dapat dipastikan bahwa pelayanan – pelayanan yang diberikan telah mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan pengoptimalan aspek-aspek peningkatan pelayanan administrasi. Sehingga diharapkan nantinya akan tercapai kepuasan pelayanan yang menciptakan kesejahteraan dan kemudahan kepada masyarakat.

Oleh sebab itu, penulis memfokuskan penelitian ini pada Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hulu Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dibatasi dengan perumusan masalah yang lebih fokus. Permasalahan yang akan menjadi konsentrasi penelitian adalah “Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hulu Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Tanjung Selor Hulu Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

1. Secara teoritis secara teoritis penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya mengenai kajian tentang pelayanan administrasi pada kantor kelurahan tanjung selor hulu kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan.
2. Secara praktis memberikan tambahan pengetahuan kepada peneliti maupun pembaca mengenai pelayanan administrasi pada kantor kelurahan.