

Implementasi pelayanan publik pada kantor kelurahan Tanjung Selor Timur Kabupaten Bulungan

BAB I

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undang bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sehingga pelayanan itu merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Emiliani Nindy, Petrus Atong (01:2018). Oleh sebab itu sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut

benar-benar mengimplementasikan pelayanan publik dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula.

Kelurahan adalah salah satu perangkat daerah yang merupakan wadah dalam pelaksanaan pelayanan publik yang membantu pemerintah daerah, yang memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggaraan pemerintahan yang dipimpin oleh Lurah di wilayah Kelurahan.

Sama halnya dengan Kelurahan Tanjung Selor Timur, Kecamatan Tanjung selor, Kabupaten Bulungan juga berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi, yang mencakup membuat surat keterangan atau meminta surat pengantar untuk keperluan dalam produk pelayanan yang dilakukan oleh pihak kelurahan yaitu surat keterangan usaha, surat ahli waris, surat pengantar pembuatan ktp/kartu keluarga, surat keterangan kuasa tanah, surat pengantar menikah, dan surat keterangan tidak mampu. Penyelenggaraan pelayanan di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur dilakukan dengan memberikan kemudahan akses untuk masyarakat dalam menerima pelayanan dengan melalui aplikasi yang telah di sediakan baik masyarakat yang menerima pelayanan maupun pegawai yang memberikan pelayanan yang harus memahami prosedur yang berlaku agar dapat terselenggarakan.

Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Seperti lambatnya proses penyelesaian urusan, aparatur yang kurang informasi sehingga sulit untuk menjelaskan kepada masyarakat, dan diskriminasi dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Selor Timur, dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG SELOR TIMUR KABUPATEN BULUNGAN”.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:”Bagaimana pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur?”

3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pokok yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur.”

4.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi pengembangan dan ilmu pengetahuan terkait implementasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan yang berguna bagi pemerintah dan terkhusus bagi pihak yang terkait yaitu kelurahan Tanjung Selor Timur agar dapat meningkatkan dan memberikan pelayanan yang semakin baik.

Bagi penulis: untuk memanfaatkan ilmu pengetahuan selama duduk di bangku perkuliahan untuk mengetahui terkait implementasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap (Haji, 2020).

Menurut McLaughlin dan Schubert yang dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Ina Magdalena dkk (2020) menyebutkan pengertian implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Mulyasa juga menyebutkan pengertian implementasi dalam Harteti Jasin (2021) bahwa implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu prose pelaksanaan atau penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap

2.2 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Setiap Lembaga pemerintahan melakukan kegiatan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yaitu melakukan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan.

Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Kasmir 2005:26).

Menurut Moenir (2002: 41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang memuaskan adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat- buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang. Artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang yang tidak dapat dielakkan hendaknya

diberitahukan, sehingga seseorang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

2.1.2 Prinsip Pelayanan

Prinsip merupakan pegangan atau pedoman yang dipakai untuk melakukan suatu kegiatan. Sama seperti pelayanan, kegiatan pelayanan juga memiliki prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapannya agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 menyatakan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Jadi dapat disimpulkan apabila prinsip standar pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik 12 Indonesia nomor 15 tahun 2014 ada 6 yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi(201:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat – pusat kesehatan, pembangunan lembaga – lembaga Pendidikan,

pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

2.4 Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat tetapi tidak memiliki hak untuk menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. (Kansil 1988:20) Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya sebuah Desa dapat diubah statusnya menjadi Kelurahan. (Widjaja HAW 2002:7).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kelurahan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan;
4. Penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah;
5. Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kelurahan;

6. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat diwilayah kelurahan;
7. .Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan;
8. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat;
9. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dari judul “Implementasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur, Kabupaten Bulungan” menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2011, 21). Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Moh. Nazir, 2012, 54).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur, Kabupaten Bulungan.

3.3 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moelong (2017:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti membagi data dalam penelitian ini ke dalam dua jenis yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian.

- b. Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015: 224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama adalah mendapatkan data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan metode dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang memiliki suatu tujuan tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (Maleong, 2013: 186). Menurut Nasution dalam Sugiyono (2016:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Observasi

Observasi Rubiyanto (2011: 85) menyatakan bahwa observasi adalah cara mengumpulkan data dengan jalan mengamati langsung terhadap objek yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi non partisipatif yang artinya peneliti hanya melakukan pengamatan biasa (Djam'an dan Aan, 2013) Menurut Arikunto dalam Imam Gunawan(2013:143) menyatakan Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan peneliti secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Menurut Rachman(2015:93) menyatakan observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 1998:236). Di dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk pelengkap hasil dari penelitian, adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran

3.5 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa langkah yang kemudian akan di simpulkan. Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam menganalisis data dan pengolahan data adalah sebagai berikut:

- a. Data Reduction (reduksi data), proses analisis ini dilakukan peneliti dengan merangkum, memfokuskan hal-hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok dari hasil wawancara atau penelitian.
- b. Data Display (penyajian data) langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat atau kalimat yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data, maka akan mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami dari data tersebut.
- c. Conclusion drawing/verification yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi hasil penelitian yang telah ditelaah dan didapatkan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan masih bisa berubah bila tidak ditemukan bukti kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data yang berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh bukti

yang valid maka ketika peneliti kembali ke tempat penelitian untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan diawal adalah kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2014).