

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya sesuai yang telah diamanatkan dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian sebagai berikut :

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.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Berdasarkan kutipan dari Yayat Rukayat. 2017. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Negara*, hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM

dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa “Warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya”.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46,47), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : berwujud (*Tangible*), kehandalan (*Relibility*), ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Asurance*), Empati (*Emphaty*).

Berkaitan dengan hal itu maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dalam menjalankan tugasnya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal, dengan menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas. Dalam hal ketanggapan, pemerintah harus memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian urusan, harus sesuai

dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan, dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi, kecermatan sebagai pemberi layanan dan jaminan keramahan aparatur, serta empati di mana sikap tegas aparatur dalam memberikan pelayanan, juga Berwujud dalam hal sarana prasarana di ruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan, sebagai fasilitas penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan sebuah pelayanan (*service*) yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia.

Salah satu dari pelayanan publik di Indonesia yaitu pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di suatu instansi pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk

dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kelurahan. Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 229 dijabarkan mengenai kelurahan yakni lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kelurahan dan bertanggung jawab kepada camat dalam banyak hal termasuk didalamnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten/kota. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan, agar dapat memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas pemerintah kelurahan menetapkan seksi-seksi yang khusus dalam struktur organisasi sehingga mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam struktur organisasi pemerintah kelurahan, terdiri dari Lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, juga beberapa seksi yang dibentuk dalam proses kepengurusan menunjang pelayanan publik kepada masyarakat.

Kelurahan Oesapa merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kota Kupang, yang melaksanakan pelayanan publik pada bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan yang meliputi Pelayanan Surat Keterangan Usaha, Pelayanan Surat Keterangan Lahir, Pelayanan Surat Keterangan Kematian, Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah, Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda. Pelayanan Surat Keterangan Domisili, Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu, Pelayanan Surat Keterangan Pindah, Pelayanan Surat Keterangan Tanah Tidak Bersengketa, Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan E-Ktp Baru, Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan KK Baru / Perubahan KK, Pelayanan Surat Pengantar Nikah, Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris, dan Pelayanan Surat Keterangan Lainnya menyangkut kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan September-November 2021 di instansi tersebut, penulis menemukan adanya kendala yang dihadapi masyarakat yaitu, lambatnya proses penyelesaian urusan, dalam hal ini proses kepengurusan pada bagian pelayanan administrasi. Hal ini dikarenakan petugas yang tidak disiplin waktu masuk dan keluar kantor, sehingga membuat masyarakat harus sering menunggu, bahkan terkadang masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus menunda sampai keesokan harinya.

Tabel 1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah

Oesapa:

No.	Jenis Layanan	Jumlah Perhari	Durasi Pelayanan	Standar Pelayanan
1.	Surat Keterangan Usaha	4	1 jam	10 menit
2.	Surat Keterangan Domisili	3	1 jam	10 menit
3.	Surat Keterangan Kurang Mampu	4	1 jam	10 menit
4.	Surat Keterangan Tanah	1	1 jam	10 menit
5.	Surat Pengantar E-ktip	1	2 hari	10 menit
6.	Surat Keterangan Lahir	2	1 jam	10 menit
7.	Legalisir	1	5 menit	10 menit

Sumber: Kantor Lurah Oesapa, 2022

Tabel di atas menunjukkan belum terpenuhinya pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Oesapa, dilihat dari keluhan masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan dimana standar yang ditetapkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini juga diungkap oleh masyarakat, bapak Yohanes Sinlae, (Jumat, 24 juni 2022) sewaktu mengurus surat keterangan tanah tidak bersengketa “*saya sudah duduk dari tadi disini, tapi petugas belum ada juga ini sudah setengah 10, saya juga ada kesibukan lain*”. Tidak adanya kepastian

waktu ini pada produk layanan yang dibuat terkesan berbelit-belit. Tidak adanya jaminan kepastian waktu pelayanan, dimana terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu masuk dan keluar kantor. Yang diungkap oleh masyarakat Ibu Sarah Giri, (Jumat, 24 Juni 2022) “*sudah 2 hari surat belum siap juga untuk foto KTP, petugas selau tidak ada, padahal saya juga tidak punya waktu untuk tiap hari datang ke kantor*”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Oesapa - Kec. Kelapa Lima Kota Kupang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Oesapa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian Kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

2. Manfaat bagi Instansi Pemerintah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan di Kantor Lurah Oesapa sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa Kota Kupang. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan tersebut dapat menjadi pelayanan yang berkualitas.