

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau masyarakat merupakan tanggung jawab yang diamanatkan oleh pemerintah, dan pelayanan publik berkaitan langsung dengan tugas tersebut. Salah satu jenis pelayanan publik yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi menurut Pasolong dalam (Muh. Kadarisman, 2019) adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen formal/resmi yang dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat, seperti Aparatur Negara atau Pegawai yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan layanan unggul.

Instansi pemerintah harus beroperasi secara efektif jika mereka ingin mencapai hak-hak masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Kecamatan mengamanatkan agar pemerintah tersebut memberikan nasihat kepada seluruh warga masyarakat dalam rangka melaksanakan tanggung jawab dan melaksanakan tugasnya, serta memenuhi persyaratan otonomi daerah. Para pegawai pemerintah kecamatan diharapkan dapat menunjukkan upayanya dalam meningkatkan taraf pelayanan melalui kinerjanya dalam membangun birokrasi pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat pada sistem pemerintahan kecamatan. (Marande, 2017).

Kinerja digambarkan sebagai kemampuan individu untuk melakukan tugas-tugas dalam suatu organisasi sesuai dengan kewajiban dan wewenang hukum dan resminya, serta upayanya untuk menjunjung tinggi prinsip-prinsip moral dan standar etika dengan tetap mematuhi hukum. Oleh karena itu, setiap karyawan harus memberikan kemampuan terbaiknya. Seorang pegawai hendaknya mampu melaksanakan tugasnya dengan efisien melalui wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sehingga dapat menjamin pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu, berdaya guna, dan tepat guna.

Kelurahan Naibonat merupakan tingkat organisasi yang paling bawah dalam susunan pemerintahan. Urusan kepentingan public di dalamnya juga masih bersifat sederhana dan mudah. Oleh karena itu pemerintah kelurahan naibonat diharapkan dapat memberikan pelayanan public yang maksimal. Terlebih dalam akuntabilitas dan transparasinya.

Terdapat beberapa jenis-jenis pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Naibonat kepada masyarakat antara lain yaitu ; (1) surat keterangan usaha, (2) surat keterangan ahli waris, (3) surat keterangan kurang mampu, (4) surat keterangan nikah, (5) surat pengantar kk, (6) surat pengantar ktp, (7) surat keterangan pindah, (8) surat keterangan kelahiran, (9) surat keterangan kematian, (10) surat keterangan belum nikah, (11) surat pengantar nikah, (12) surat kepemilikan rumah, (13) surat keterangan belum memiliki rumah, (14) surat jual beli tanah, (15) surat keterangan penghasilan.

Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kupang tentang pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Kupang nomor 10 tahun 2008 tentang tugas dan

fungsi kelurahan dalam wilayah kabupaten kupang, Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota di wilayah kecamatan, sebagaimana ketentuan dalam peraturan pemerintah nomor 26 tahun 2008 tentang kelurahan, kelurahan dipimpin oleh lurah di bantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati melalui Camat. Selain itu urusan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip dan peningkatan akuntabilitas, pelimpahan urusan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disertai dengan sarana prasarana, pembiayaan dan personil.

Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Kelurahan, kelurahan dipimpin oleh lurah dengan dibantu perangkat kelurahan yang selanjutnya mendapat pendelegasian dari Bupati melalui Camat. Hal ini sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kupang tentang pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Kupang nomor 10 Tahun 2008 tentang tugas dan fungsi kecamatan di wilayah Kabupaten Kupang. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota di wilayah kecamatan. Selain itu, pendelegasian urusan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan kecamatan dengan meningkatkan akuntabilitas dan prinsip-prinsip pedoman. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada pasal (8), tugas kepala kelurahan antara lain menegakkan kebijakan pemerintah kecamatan, memberdayakan masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat, memelihara sarana prasarana umum, serta memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat. Apabila kepala desa menerima

pelimpahan tugas dari Bupati melalui camat, maka pemerintah kabupaten atau kota harus memastikan bahwa tugas tersebut diberikan secara adil. Jika sumber daya keuangan disediakan dengan cara yang disesuaikan dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat kota dan pelaksanaan kegiatan pemerintah, maka tugas kepala desa akan dilaksanakan seefisien mungkin.

Kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan public adalah hasil kerja atau pencapaian kerja sehingga dapat dilihat apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan atau tidak. Kinerja pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kelurahan Naibonat diukur dengan beberapa penilaian yakni: kejujuran, penyelesaian, kerja sama, kuantitas kerja, dan kualitas kerja.

Kinerja Pemerintah Kelurahan Naibonat menurun dari tahun 2020 dan 2022; pada tahun 2020 sebesar 72,2%; pada tahun 2021 sebesar 70,8%; dan pada tahun 2022 sebesar 69,6%. Hal ini menjelaskan mengapa, antara lain, indikator kerja sama dan kualitas kerja mengalami penurunan dari tahun 2020 hingga 2022 menurut berbagai penilaian kinerja. Pada tahun 2020, faktor kerjasama sebesar 73%; pada tahun 2021 69%; dan pada tahun 2022 menjadi 69%. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh kecenderungan karyawan untuk tidak bekerja sama ketika mempersiapkan pekerjaan karena kesulitan dengan atasan dan rekan sejawatnya. Kualitas pekerjaan menurun dari 74% di tahun 2020 menjadi 70%, tahun 2021 dan sebesar 69% pada tahun 2022 akibat pegawai yang asal-asalan dalam menyelesaikan tugasnya sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian.

Kinerja pemerintah kelurahan mengalami penurunan juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan terhadap masyarakat terutama pada standar pelayanannya yaitu kurangnya kejelasan waktu penyelesaian dalam pemberian layanan dan keterlambatan pegawai. Serta masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait fasilitas penyediaan pelayanan yang belum memadai.

Berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Naibonat Kecamatan Kupang Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan public di Kelurahan Naibonat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan public Di Kelurahan Naibonat

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Dapat digunakan untuk tambahan ilmu dan pengetahuan serta referensi untuk pihak lain dari kinerja pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik.
2. Dapat memberikan sumbangan pemikiran positif dari berbagai kalangan.

3. Program Studi Ilmu Pemerintahan dapat lebih memperhatikan dan mempelajari tentang kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan publik.

Manfaat Praktis

1. Dapat mengetahui dalam kinerja pemerintah kelurahan bidang pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Naibonat dalam berbagai bidang kebutuhan masyarakat.
2. Dari hasil penelitian kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan publik akan memberikan peningkatan terhadap semangat dan manfaat untuk memecahkan berbagai masalah. Serta berbagai masukan positif yang membangun khususnya Kelurahan Naibonat untuk meningkatkan terus semangat pemerintah kelurahan.
3. Dan juga dapat mengetahui seberapa besar kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan public di Kelurahan Naibonat.