

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturanperundang-undangan.(Marande, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik dimana penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara dan penduduk atas pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Adanya pelayanan publik baik yang merupakan suatu kegiatan yang lebih mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan publik, memberikan kepuasan publik dan mempersingkat waktu

Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterimanya, karena layanan publik merupakan kepentingan banyak orang dan hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat (Andra, Surya, & Dama, 2017).

Apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat efektif dan efisien maka masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Namun kenyataannya penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien, karena masih adanya masyarakat yang merasa kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang disebabkan oleh prosedur yang kurang jelas sehingga dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman yang dapat mempermudah penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan ter khususnya organisasi pemerintahan, dengan adanya Standar Operasional Prosedur,

penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Jika terjadinya penyimpangan pada pelaksanaan pelayanan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan dapat segera diselesaikan dengan cara yang tepat dengan melihat standar operasional prosedur. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas yang dilakukan secara berulang dan dapat mempermudah proses kerja, memperjelas alur kerja, efektif dan konsisten (Wahongan, Dotulong, & Saerang, 2021)

publik oleh instansi pemerintah merupakan tantangan berat yang harus dihadapi dalam proses menuju pemerintahan yang baik, bersih dan amanah. Bintoro (2017:105) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tersebut. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kinerja yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan. Kinerja dalam suatu instansi/organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa,

baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan belummenikah, dan lain-lain). Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di kelurahan.

Instansi atau organisasi yang ideal harus mampu setiap kinerja karyawannya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah target yang diberikan instansi dapat dicapai atau tidak. Kinerja kerja seorang karyawan tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Sependapat dengan (Bintoro 2017:111) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan masyarakat juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu aparatur kelurahan kepada masyarakat. Kinerja merupakan hasil dari perbuatan dan kemampuan yang dilakukan oleh seseorang. Kinerja karyawan akan tercapai jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian Umar Sako Baderan (2018:128) bahwa:

“Kinerja merupakan produk dari melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi dengan penuh rasa tanggung jawab, dedikasi dan loyalitas yang maksimum.

Kinerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu segala daya upaya yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap warga masyarakat. Kinerja yang diharapkan ini tercermin pada tiga aspek yakni, (1) aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat. (2) Aspek afektif yaitu kinerja aparat pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk menerima dan menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat. (3) Aspek kinerja adalah segala upaya yang dilakukan pegawai dalam menggunakan fisik dalam bertindak sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.”

Artinya tugas dari seorang aparatur kelurahan merupakan penentu dalam menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa, betapa pentingnya kinerja aparatur kelurahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam UU No 17 Tahun 2018 Pasal 25 Tentang kedudukan kelurahan dan tugas lurah adalah kelurahan sebagai perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di 5 wilayah kelurahan yang dipimpin lurah. Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu oleh perangkat kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat, dan tugas lurah salah satunya adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat

Kelurahan Oesapa merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, salah satu bentuk pelayanannya adalah surat keterangan belum menikah. Untuk memperoleh surat keterangan belum menikah, masyarakat harus mengurusnya di kantor atau instansi yang bersangkutan seperti kantor kelurahan Oesapa, dengan memenuhi beberapa persyaratan seperti: yang bersangkutan betul-betul belum menikah, surat pengantar Dari RT, KTP, dan jika surat tersebut dibuat untuk menikah harus disertai nama calon/ KTP dari calon suami /istri. Persyaratan

tersebut harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan belum menikah kepada Kelurahan.

Kantor Lurah Oesapa telah mmerekapitulasi penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah selama empat tahun terakhir dari tahun 2020 samapi 2023. Rekapitulasi penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah di Kelurahan Oesapa tahun 2020-2023 dapat di lihat di tabel di bawah ini.

Tabel 1.1

Rekapitulasi penerbitan Surat Keterangan Surat Keterangan Belum Menikah Kelurahan Oesapa (Tahun 2020-2023)

NO	TAHUN	BULAN												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2020									46	23	23	15	10
	L									48	19	26	14	7
2	2021													
	L	10	6	21	19	25	22	22	15	40	24	18	4	
3	2022													
	L	9	7	21	20	19	18	7	11	30	23	18	1	
4	2023													
	L	19	21	22	23	31	21	15	28	32	25	3	12	
4	2023													
	L	31	16	17	22	25	16	11	11	26	43	4	17	
4	2023													
	L	21	17	11	22	26	5	17	25	23	19	22	7	
4	2023													
	P	7	11	32	25	10	12	9	22	12	42	30	15	

Sumber: Kantor Kelurahan Oesapa

Pelayanan surat keterangan belum menikah di Kelurahan Oesapa sudah cukup baik namun belum optimal, hal tersebut di karenakan masih kurangnya informasi/pengetahuan dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan seperti, belum ada baliho persyaratan sehingga membuat pelayanan memakan waktu yang lama dalam pembuatan surat keterangan belum menikah, masih ada pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu sehingga memperlambat pelayanan surat keterangan belum menikah. Hal tersebut yang menjadi penghambat bagi pemohon(masyarakat) untuk memperoleh pelayanan. Mereka harus bolak balik untuk melengkapi berkas yang mereka butuhkan sehingga pembuatan surat tersebut membutuhkan waktu sampai dua hari atau lebih.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH DI KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini terarah dalam batasan yang telah ditetapkan. Maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah Di Kelurahan Oesapa.
2. Apasaja Faktor-faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah Di Kelurahan Oesapa.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui fungsi dan tujuan Surat Keterangan Belum Menikah Di Kelurahan Oesapa.
2. untuk mengetahui faktor penghambat kinerja pelayanan surat keterangan belum menikah pada kantor lurah Oesapa.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama penelitian atau mengimplementasikan secara langsung.
2. Bagi instansi pemerintah kelurahan sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan administrasi.

