

BAB I

PENDAHULUAN

UNIVERSITAS ANDALAS

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 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 di perjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 Tahun 2021 yang menguraikan tentang standar dan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan.² Simon

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 tahun 2021.

² Nasrul Syakur Chaniago, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citra Pustaka Media Perintis, 2011), hlm. 18-19.

menjelaskan proses dalam organisasi terjadi lewat tujuan yang spesifik dan terjadi secara formal.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2021 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan 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 kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Standar operasional prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar.³ Tujuan standar operasional prosedur ialah menciptakan komitmen

³ Annie Sailendra, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, (Yogyakarta:Trans IdeaPublishing, 2015), hlm. 11.

mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *goodgovernance*. Dalam pemerintahan, penerapan standar operasional prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.⁴ Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.⁵ Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga

⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

⁵ Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 1.

daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peranmasyarakat.⁶

Kelurahan lebih tepat diartikan sebagai “*localstategovernment*”, atau Pemerintah negara pada level masyarakat lokal yang dalam praktek pemerintahannya lebih mewakili kepentingan negara ketimbang kepentingan masyarakat. Ini yang barangkali membedakan posisi Kelurahan sebagai perangkat terkecil pemerintahan jika dibandingkan dengan Desa yang memiliki hak otonom penuh dalam menjalankan penyelenggara pemerintahannya. Kelurahan dipimpin oleh seorang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, Kelurahan adalah bentuk kesatuan administratif dan Lurah adalah Kepala administratif di bawah Kecamatan. Menurut Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi Pemerintahan hanya sampai pada tingkat Kecamatan. Hal ini mendudukkan posisi Kelurahan yang sebelumnya sebagai perangkat daerah yang sama-sama bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota, justru statusnya dicabut dan kedudukannya tidak terpisahkan dari perangkat Kecamatan. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut, Pemerintahan Kelurahan yang sebelumnya sebagai perangkat daerah memiliki kewenangan atributif berubah sifatnya sebagai delegatif berdasarkan tindakan camat dalam melimpahkan kewenangan pemerintahan di level unit kerjanya.⁷

Terdapat 104 kelurahan yang ada di Kota Padang, Kelurahan Belakang Tangsi meraih peringkat sebagai Terbaik I dalam ajang penilaian kelurahan

⁶ Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

⁷ Okparizan, Doni septian. “Kewenangan kelurahan pasca undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah”. Jurnal ilmu pemerintahan.. Diakses pada tanggal 16 Maret 2022 jam 16:00

berprestasi tahun 2020.⁸ Ajang lomba kelurahan berprestasi merupakan salah satu upaya dari Pemkot Padang guna memacu dan memicu peningkatan kinerja kelurahan se-kota Padang. Di samping itu sekaligus untuk melihat dan menilai terhadap penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yang dilakukan di tingkat kelurahan.

Kelurahan Belakang Tangsi bisa menjadi terbaik I karena telah sepenuhnya dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsinya secara baik. Seperti saat melakukan penanganan terhadap penyebaran covid 19. Prestasi ini mampu diraih berkat sinergi dan kerjasama semua pihak baik aparat kelurahan, warga, dan semua elemen yang ada di kelurahan Belakang Tangsi.

Kantor Kelurahan Belakang Tangsi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan ini seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayananyang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

⁸ <https://prokabar.com/ini-dia-kelurahan-terbaik-dan-berprestasi-di-padang-tahun-2020/> diakses tanggal 13 Februari 2022 jam 16.45 WIB

Adapun tugas pokok dan fungsi kantor kelurahan Belakang Tangsi dalam membantu kecamatan yaitu berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi.⁹

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Selain itu Kantor Kelurahan Belakang Tangsi harus memperhatikan masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kelurahan belakang tangsi, seringkali beberapa masyarakat belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah untuk mendapatkan pelayanan. Karena keterbatasanjuga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pelayanan administrasi sehingga tidak memiliki biodata keluarga yang tercatat di kelurahan. Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sandang, pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Bukan hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus di penuhi oleh pemerintah. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya

⁹ <https://belakingtangsi.padang.go.id/konten/tugas-dan-fungsi-kelurahan-belakang-tangsi> diakses tanggal 13 Februari2022 jam 17:30 WIB.

menjadi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat digunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kelurahan Belakang Tangsi Kecamatan Padang Barat dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsi Tahun 2021”.

1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Belakang Tangsi dapat dikatakan memenuhi kebutuhan masyarakat apabila adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.¹⁰ Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.¹¹

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh pemerintah.¹²

Dalam hal ini, pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan instansi

¹⁰ Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta :Pembaruan, 2005), hlm. 53- 54.

¹¹ Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 135.

¹² Abdul Mahsyar. “Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi public” *Jurnal fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*. Diakses tanggal 23 Maret 2022 jam 22:00 WIB.

pemerintah. Dari berbagai bidang pekerjaan yang dilakukan aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut kualitas pelayanan. Kelurahan Belakang Tangsi sebagai kelurahan sudah menjalankan tugasnya dengan baik, Hal itu dibuktikan dengan meraih peringkat I sebagai kelurahan terbaik di Kota Padang pada tahun 2020. Akan tetapi disini peneliti melihat lagi bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Lurah Belakang Tangsi Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Maka dari itu Permasalahan yang dibahas penulis dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Belakang Tangsi pada Tahun 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan penulis bertujuan untuk:

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Belakang Tangsi Tahun 2021.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Belakang Tangsi pada hasil kinerja aparatur pemerintah, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan agar bermanfaat untuk memberikan masukan bagi Kantor Kelurahan Belakang Tangsi dalam meningkatkan kinerja. Sehingga Kelurahan Belakang Tangsi yang mendapatkan peringkat terbaik 1 di Kota Padang dapat menjadi contoh bagi kelurahan- kelurahan lain dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang bagus.

