

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab langsung untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik dapat ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapa pun yang menerimanya.

Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi fokus utama birokrat, sebab rakyat itu sendiri menjadi fokus dari suatu pemerintahan. Namun pada kenyataannya, berbagai instansi pemerintah masih belum dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat dalam melaksanakan pelayanan.

Kantor Lurah adalah tempat kerja lurah sebagai perangkat daerah yang merupakan perangkat yang mempunyai tanggung jawab di bawah camat. Kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang ada.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Jenis-jenis pelayanan publik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhannya menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, izin-izin, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lain-lain.

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyedia atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individual dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik yang berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan

pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai kemudian dalam pelaksanaan tugasnya dijelaskan dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 Ayat (1) huruf h, bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat. Kelurahan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.

Adapun fungsi dari Kantor Lurah Bukit Timah adalah sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Ayat (3) huruf a, yang berfungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan di wilayah kelurahan
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum

5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
6. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan camat sesuai dengan lingkup tugasnya

Kantor Lurah Bukit Timah merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dimana wilayah kerja Kantor Kelurahan Bukit Timah memiliki 15 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 7.133 jiwa yang terdiri dari 1.175 KK antara lain 4.051 jiwa laki-laki dan 3.082 jiwa perempuan pada tahun 2023.

Alur pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan yang ditetapkan, yaitu:



Sumber Data: Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan, Tahun 2023

Alur pelayanan tersebut merupakan tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di Kantor Lurah (➡) masyarakat yang membawa berkas persyaratan lengkap dapat langsung menuju kemeja pelayanan

dan langsung diperiksa semua berkas oleh petugas, jika sudah lengkap semua berkas bisa langsung di proses, () jika pada saat pemeriksaan berkas oleh petugas ternyata masih ada yang kurang, masyarakat dimintak untuk melengkapi semua berkasnya terlebih dahulu, () jika berkas yang ingin masyarakat urus sudah diproses oleh pegawai kantor lurah maka masyarakat dapat mengambil suat yang diurusnya. Adapun persyaratan tersebut secara umum adalah:

Tabel I.1
Administrasi Pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Biaya Pengurusan
1.	Surat Pengantar Nikah, Talak, cerai, Rujuk	1. Surat Pengantar RT 2. Foto copy KK dan KTP. 3. Foto 3x4 (2 lembar) 4. Pas foto calon ukuran 3X4 = 1 lembar	Gratis
2.	Surat Pengantar Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	1. Surat Pengantar RT 2. Foto copy Surat Nikah. 3. Foto copy KTP 4. KK orang tua jika pisah KK. 5. Foto copy Surat Keterangan Pindah Bagi Pendatang	Gratis
3.	Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris	1. Surat Pengantar RT 2. Foto copy KTP masing-masing ahli waris. 3. Foto copy KTP 2 orang saksi. 4. Foto copy surat kematian (bagi yang sudah meninggal) 5. Foto copy KK.	Gratis
4.	Surat Pengantar Pembuatan Pindah Datang	1. Surat Pengantar RT 2. Foto copy KK Dan KTP. 3. Foto 3x4 (2 lembar).	Gratis
5.	Surat Pengantar Pembuatan Pindah Keluar	1. Surat Pengantar RT 2. KK dan KTP asli dan foto copy 3. Pas foto ukuran 3X4= 4 lembar 4. Alamat tujuan Rumah	Gratis
6.	Surat Pengantar keterangan Kelahiran	1. Surat Pengantar RT 2. Foto copy KK (kartu keluarga) 2 rangkap 3. Foto copy KTP Orang Tua masing-masing 2 rangkap. 4. Pengantar Bidan yang asli dan foto copy. 5. Foto copy Surat Nikah 2 rangkap. 6. Foto copy KTP 2 Orang Saksi masing-masing 2 rangkap	Gratis

7.	SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi)	1. Surat Pengantar RT 2. KTP Penjual dan Pembeli. 3. Foto copy KTP Pemilik Tanah tersebut.	Biaya ditanggung pemohon
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Surat Keterangan dari RT 2. Foto copy KK dan KTP.	Gratis
9.	Surat Keterangan Izin Usaha	1. Surat Pengantar RT. 2. Foto copy KK dan KTP. 3. Foto copy Surat Kepemilikan Tanah (jika Usahanya Kebun). 4. Letak usaha di Kelurahan Bukit Timah.	Gratis
10.	Surat Pengantar Kematian	1. Surat Pengantar RT. 2. Foto copy KK dan KTP. 3. Foto copy KTP 2 orang saks. 4. Foto copy Surat keterangan Kematian dari Rumah Sakit	Gratis
11.	Surat Pengantar KTP	1. Surat Pengantar RT 2. Pas photo ukuran 3X4 = 2 lembar 3. KK (kartu keluarga) 4. Ktp yang lama asli dan fotocopy	Gratis
12.	Penambahan Anggota Keluarga	1. Surat Pengantar RT 2. KK Asli dan Fotocopy 3. Suratt Pengantar Bidan Asli dan Fotocopy	Gratis

Sumber Data: Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa penyampaian informasi mengenai persyaratan administratif pada Kantor Lurah Bukit Timah berfungsi untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus, sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang didapatkan mendapat jaminan yang memudahkan mereka dalam memperoleh pelayanan. Untuk itu sangat dibutuhkan pelayanan yang efektif agar masyarakat yang dilayani merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah dapat dikatakan belum sepenuhnya baik, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan oleh pegawai Kantor Lurah Bukit Timah tentang pengurusan jenis pelayanan yang mana dalam pengurusannya masih

ditemukan adanya kesalahan pengetikan dalam pengurusan administrasi pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Adapun kesalahan pengetikan dalam pembuatan pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dari Tabel I.2 di bawah ini:

Tabel I.2
Jenis Kesalahan Penginputan Data Secara Umum dalam Proses Pelayanan Administrasi pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Jenis Pengurusan	Jenis Kesalahan dalam Proses Penginputan data					Jumlah (Orang)
		Nama	TTL	Alamat	No. KK	No. NIK	
1.	Surat Pengantar KTP	2	2	2	2	-	8
2.	Surat Pengantar KK	2	-	2	-	-	4
3.	Surat Pengantar Akte Kelahiran	-	-	-	-	-	-
4.	Surat Pengantar Nikah	1	1	-	-	-	2
5.	Surat Keterangan Domisili	-	-	-	-	-	-
6.	Surat Keterangan Pindah/Keluar	-	-	-	-	-	-
7.	Surat Keterangan Usaha	2	-	-	-	-	2
8.	Surat Keterangan Kematian	-	-	2	-	-	2
9.	Surat Pengantar SKCK	-	-	-	-	-	-
10.	Surat Keterangan Ahli Waris/Kuasa Ahli Waris	4	4	-	-	3	11
11.	Surat Keterangan tidak mampu	-	-	5	-	-	-

Sumber Data: Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik dalam kegiatan memberi pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Bukit Timah yang telah mengalami beberapa kesalahan terbanyak yaitu pada Surat Keterangan Ahli Waris/Kuasa Ahli Waris yang terdiri dari kesalahan

penulisan nama sebanyak 4 orang, kemudian kesalahan tempat tanggal lahir sebanyak 4 orang, serta kesalahan NIK yang terdapat pada identitas orang tua sebanyak 3 orang, sehingga mencapai total kesalahan sebanyak 11 orang dalam pengurusan surat pengantar Akte Kelahiran.

Adapun hasil wawancara yang penulis peroleh dari salah satu pegawai Kantor Lurah Bukit Timah selaku Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada hari Selasa, 17 November 2022 Pukul 09.30 Wib. Beliau mengatakan bahwa:

“Ada beberapa faktor yang menimbulkan kesalahan dalam penulisan/penginputan data dari masyarakat terdiri dari beberapa faktor, yaitu faktor pertama, terdapat dari masyarakat itu sendiri yang kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai hal yang akan diurus, sehingga menimbulkan salah pengertian dari petugas pelayanan.

Faktor kedua terjadi karena kesalahan dari petugas pelayanan, yaitu dalam penginputan identitas masyarakat yang tidak sesuai dengan identitas pada data pendukung/persyaratan dari masyarakat yang dijadikan sebagai pedoman untuk diketik atau ditulis secara manual pada blanko yang tersedia guna menghasilkan surat keterangan/pengantar administratif sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Faktor kesalahan ketiga didatangkan dari kesalahan penulisan pada blanko yang tersedia dikarenakan kesalahan penulisan seperti nama yang kemudian di hapus/dicoret sehingga menimbulkan kesalahan pembacaan identitas masyarakat yang ditafsirkan berbeda pada saat dibawa ke instansi selanjutnya”.

Faktor lain yang menunjang lancarnya proses pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah adalah sarana dan prasarana kerja yang memadai. Selain itu masih minimnya sarana dan prasarana kerja pada Kantor Lurah Bukit Timah sehingga dirasakan perlunya untuk meningkatkan fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel I.3
Sarana dan Prasarana Kerja pada Kantor Lurah Bukit Timah
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Fasilitas Kantor yang Tersedia	Jumlah	Keadaan		
			Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Komputer	3 Unit	2	1	-
2.	Mesin Tik	3 Unit	2	-	1
3.	Printer	2 Unit	1	1	-
4.	Meja Kerja	13 Unit	8	2	3
5.	Kursi Kerja	13 Unit	13	-	-
6.	Lemari Arsip	4 Unit	2	-	2
7.	AC	2 Unit	1	1	-
8.	Kursi Tunggu	5 Unit	2	-	3
9.	Ruang Kerja Lurah	1	1	-	-
10.	Ruang Kerja Sekretaris	1	1	-	-
11.	Ruang Pelayanan/ ruang kerja pegawai/ Honorer	1	1	-	-
12.	Ruang Komputer	1	1	-	-
13.	Jaringan Internet	1	1	-	-

Sumber Data: Observasi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan pada Pasal 15 poin (d) dan (e) yang menyatakan bahwa “menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.”

Namun pada kenyataannya berdasarkan Tabel I.3 dapat diketahui bahwa Kantor Lurah Bukit Timah memiliki fasilitas pelayanan yang belum memadai sehingga berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang berurusan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada Kantor Lurah Bukit Timah, masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam administrasi pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah, yaitu:

1. Masih terdapat kesalahan dalam penulisan/penginputan data masyarakat pada dokumen kependudukan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
2. Masih terdapat sarana yang kurang memadai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok yaitu: **“Bagaimana Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukan, terutama Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai informasi dan tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya mengenai pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama.