

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Pada era organisasi modern pelayanan publik menjadi berharga karena merupakan proses dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis pelayanan yang diberikan. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi pemerintah agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai suatu kewajiban instansi pemerintah pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan

publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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.

Salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat, yaitu dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini, instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, yang ditunjukkan dengan ada atau tidaknya keluhan dari

pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Namun dalam kenyataannya, pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana aparatur pemerintahan kurang mampu menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Kondisi pelayanan publik masih diwarnai oleh proses yang lama, berbelit-belit, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat. Hal ini juga mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya.

Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Ayat (1) huruf h, merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat. Pada Ayat (1) dinyatakan bahwa kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah, yang

bertanggungjawab kepada camat. Tujuan pembentukan kelurahan adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu kelurahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana wilayah kerja Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki 19 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 14.482 jiwa. Maka tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam meningkatkan keterampilan seperti keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Adapun jenis pelayanan dan persyaratan di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel I.1 di bawah ini:

Tabel I.1

**Jenis-jenis Pelayanan dan Persyaratan pada Kantor Lurah Ratu Sima
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

No	Jenis Pelayanan	Kelengkapan Persyaratan	Waktu Penyelesaian
1.	Surat Keterangan Kelahiran	• Surat pengantar dari RT • Fotocopy KK dan KTP orang tua yang masih berlaku • Surat kelahiran dari bidan atau rumah sakit • Fotocopy surat nikah • Fotocopy KTP saksi 2 orang	1 Jam
2.	Surat Keterangan Kematian	• Surat pengantar dari RT • Fotocopy KTP (almarhum/mah) • KK asli • Fotocopy KTP pelapor dan saksi 2 orang	1 Jam
3.	Surat Pengantar KK	• Surat pengantar RT • Surat pindah dari daerah asal (bagi penduduk pendatang) • Fotocopy surat nikah • Surat kelahiran (untuk penambahan anggota keluarga yang baru)	1 Jam
4.	Surat Pengantar Nikah	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy KTP • Pas foto ukuran 3x4	1 Jam
5.	Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat pengantar dari RT • Surat kematian (almarhum/mah) • KK yang bersangkutan • KTP yang bersangkutan • KK saksi 2 orang • Surat pernyataan ahli waris • FC surat-surat yang mau diurus An. Almarhum/mah • Meterai 10000 • Map kertas	1 Jam
6.	Surat Keterangan Pindah Datang	• Surat pengantar dari RT • Fotocopy KK dan KTP • Pas foto 3x4 6 lembar	1 Jam

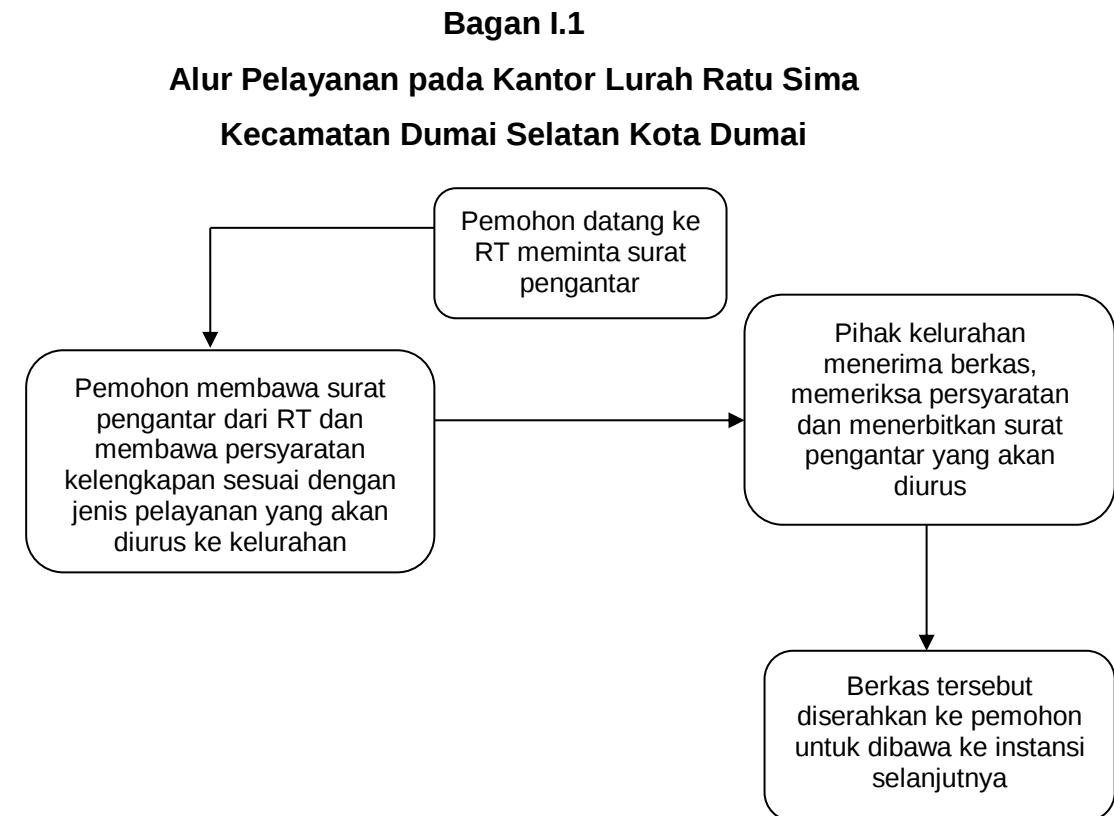
7.	Surat Keterangan Pindah Keluar	• Surat pengantar dari RT • Fotocopy KTP dan KK • Alamat pindah yang dituju	1 Jam
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy KTP	1 Jam
9.	Surat Keterangan Domisili	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK dan KTP • Surat pendukung lainnya	1 Jam
10.	Surat Keterangan Ganti Rugi	• Surat dasar kepemilikan tanah/jual beli • Surat kuasa bila diwakilkan • Surat ahli waris bila pemilik meninggal dunia • Fotocopy KTP penjual dan pembeli • Bukti proses jual beli • Membawa meterai 10.000 sebanyak 2 lembar	1 Jam
11.	Surat Keterangan Usaha	• Surat pengantar dari RT • Fotocopy KTP dan KK • Foto lokasi usaha • Fotocopy surat kepemilikan tanah (jika usaha kebun)	1 Jam

Sumber data: Kantor Lurah Ratu Sima Kota Dumai, Tahun 2022

Tabel I.1 di atas menunjukkan bahwa setiap pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan dipenuhi oleh masyarakat yang bersangkutan sehingga dapat mempermudah proses pelayanan. Namun pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, belum tersedia papan informasi sehingga menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut.

Berdasarkan jenis dan syarat pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada Tabel I.1, pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti.

Alur pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber data: Kantor Lurah Ratu Sima Kota Dumai, Tahun 2022

Berdasarkan bagan di atas dapat dilihat bahwa proses pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki tahap-tahap yang harus diikuti oleh masyarakat. Tahap pertama, pemohon datang ke RT untuk meminta surat pengantar. Selanjutnya, pemohon membawa surat pengantar dari RT dan membawa persyaratan kelengkapan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus ke kelurahan. Setelah itu, pihak kelurahan menerima berkas dan memeriksa persyaratan kemudian menerbitkan surat pengantar yang akan diurus.

Tahap terakhir, berkas tersebut diserahkan ke pemohon untuk dibawa ke instansi selanjutnya.

Berikut ini adalah jumlah pelayanan yang diberikan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai:

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2019-2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1.	Surat Keterangan Kelahiran	56	55	43
2.	Surat Keterangan Kematian	127	63	96
3.	Surat Pengantar KK	56	59	77
4.	Surat Pengantar Nikah	247	224	223
5.	Surat Keterangan Ahli Waris	31	39	21
6.	Surat Keterangan Pindah Datang	81	92	62
7.	Surat Keterangan Pindah Keluar	86	88	59
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	335	484	388
9.	Surat Keterangan Domisili	47	180	487
10.	Surat Keterangan Ganti Rugi	91	105	139
11.	Surat Keterangan Usaha	98	102	482
Jumlah		1.255	1.491	2077

Sumber data: Kantor Lurah Ratu Sima Kota Dumai, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel I.2 di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 berjumlah 1.255, pada tahun 2020 berjumlah 1.491 dan pada tahun 2021 berjumlah 2.077.

Sesuai dengan observasi yang penulis lakukan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, menunjukkan hasil bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pihak aparatur Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota

Dumai belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Hal ini ditunjukkan oleh terdapatnya beberapa masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi persyaratan pelayanan pada masing-masing pengurusan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Hasil observasi tersebut diperkuat melalui wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 3 Mei 2022, pukul 14.30 WIB kepada salah seorang pegawai yang bekerja pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yaitu Bapak Effendy. Dalam wawancara, penulis bertanya “Bagaimana masyarakat dapat mengetahui proses persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Pak?”. Tanggapan Bapak Effendy adalah sebagai berikut :

“Untuk persyaratan kita ada tetapi tidak dipasang karna bennernya rusak jadi jika ada masyarakat yang mengurus itu bertanya dulu kepada pegawainya, baru dipenuhi persyaratannya”.

Kemudian pada hari yang sama, penulis melakukan wawancara kepada salah seorang masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yaitu Ibu Yuni. Penulis bertanya “Bagaimana masyarakat dapat mengetahui proses persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Bu?”. Jawaban Ibu Yuni adalah sebagai berikut:

“Tidak adanya keterbukaan informasi persyaratan mengenai persyaratan-persyaratan apa yang harus dipenuhi masyarakat, sehingga

membuat masyarakat bertanya-tanya mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi dan masyarakat jadi sulit apabila ternyata persyaratan yang dibawa tidak sesuai dengan yang diwajibkan”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai belum memiliki papan informasi mengenai persyaratan pelayanan. Kondisi seperti ini akan memperburuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak aparatur Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai kepada masyarakat karena belum maksimal, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Selain belum tersedianya papan informasi, terdapat juga masalah dalam hal jam kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 sebagaimana telah diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, pada Pasal 3 disebutkan 8 kewajiban yang harus ditaati oleh setiap Pegawai Negeri Sipil dan 14 larangan yang tidak boleh dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil. Sesuai dengan peraturan tersebut, maka jam kerja pegawai pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah sebagai berikut:

Tabel I.3
Jam Kerja Pegawai pada Kantor Lurah Ratu Sima
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Hari	Jam masuk pegawai	Istirahat	Jam pulang pegawai
1.	Senin	07.30 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.00 WIB
2.	Selasa	07.30 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.00 WIB
3.	Rabu	07.30 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.00 WIB
4.	Kamis	07.30 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.30 WIB
5.	Jum'at	07.30 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.30 WIB

Sumber data: Kantor Lurah Ratu Sima Kota Dumai, Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap hari Senin sampai dengan Jum'at, pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masuk pada jam 07.30 WIB. Namun berdasarkan hasil observasi penulis pada hari Senin tanggal 3 Mei 2022 pukul 07.30 WIB, belum ada pegawai yang masuk atau datang ke Kantor. Pada pukul 07.55 WIB, pegawai yang tiba di Kantor Lurah Ratu Sima berjumlah 3 orang.

Selain jam masuk yang tidak tepat waktu, jam memulai pelayanan setelah istirahat siang juga mengalami keterlambatan. Hal ini diketahui dari wawancara penulis dengan salah seorang masyarakat, yaitu Saudari Uswa. Dalam wawancara, penulis bertanya “Apakah pengurusan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dilakukan tepat waktu?”. Tanggapan Saudari Uswa adalah sebagai berikut:

“Saya mengurus Surat Pengantar Nikah, saya ingin menjemput Surat Pengantar Nikah yang saya tinggalkan di sini tadi pagi, kata pegawai

dijemput siang nanti. Tetapi jam 14.00 WIB saya ke Kantor Lurah belum ada pegawainya”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masih terdapat ketidakdisiplinan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sehingga jika pegawai pelayanan terlambat maka masyarakat harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan tersebut. Padahal untuk mewujudkan aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa, kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan. Hal tersebut tidak terlepas dari pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung dalam suatu instansi terhadap pelaksanaan pekerjaan bawahannya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ditemukan gejala-gejala masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kejelasan mengenai informasi persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Masih ada beberapa pegawai yang melanggar aturan kerja atau datang tidak tepat waktu pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Dengan demikian, penulis merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai?”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam penerapan Ilmu Administrasi Negara.

- c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam membahas permasalahan yang sama.