

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Setiap proses pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa kepada warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan, namun lebih ditempatkan sebagai pemilik yang dapat mempengaruhi arah dan bentuk pelayanan yang akan diselenggarakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Contohnya, seperti pelayanan untuk memasang jaringan telepon atau internet, pelayanan untuk menyediakan tenaga listrik, sekolah, rumah sakit, dan masih banyak lagi.

2. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Contohnya, seperti jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi, jasa pengurusan pensiun, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya, seperti pembuatan KTP, SIM, BPKB, IMB, STNK, KK, dan masih banyak lagi yang lainnya.

Salah satu instansi pemerintah yang dinyatakan sebagai pelayanan publik dan mengurus keperluan masyarakat serta berhubungan langsung dengan masyarakat adalah Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Dumai.

Kantor Lurah Bintang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 mengenai tugas dan alokasi anggaran Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan.

Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai penataan Kecamatan dan Kelurahan, yang meliputi pembentukan, penggabungan, dan penyesuaian, pemebentukan Kecamatan dalam rangka kepentingan strategis nasional, tugas camat dan tugas lurah, termasuk tugas camat di kawasan perbatasan Negara, persyaratan camat, klasifikasi, susunan organisasi, dan tata kerja Kecamatan, forum koordinasi pimpinan di

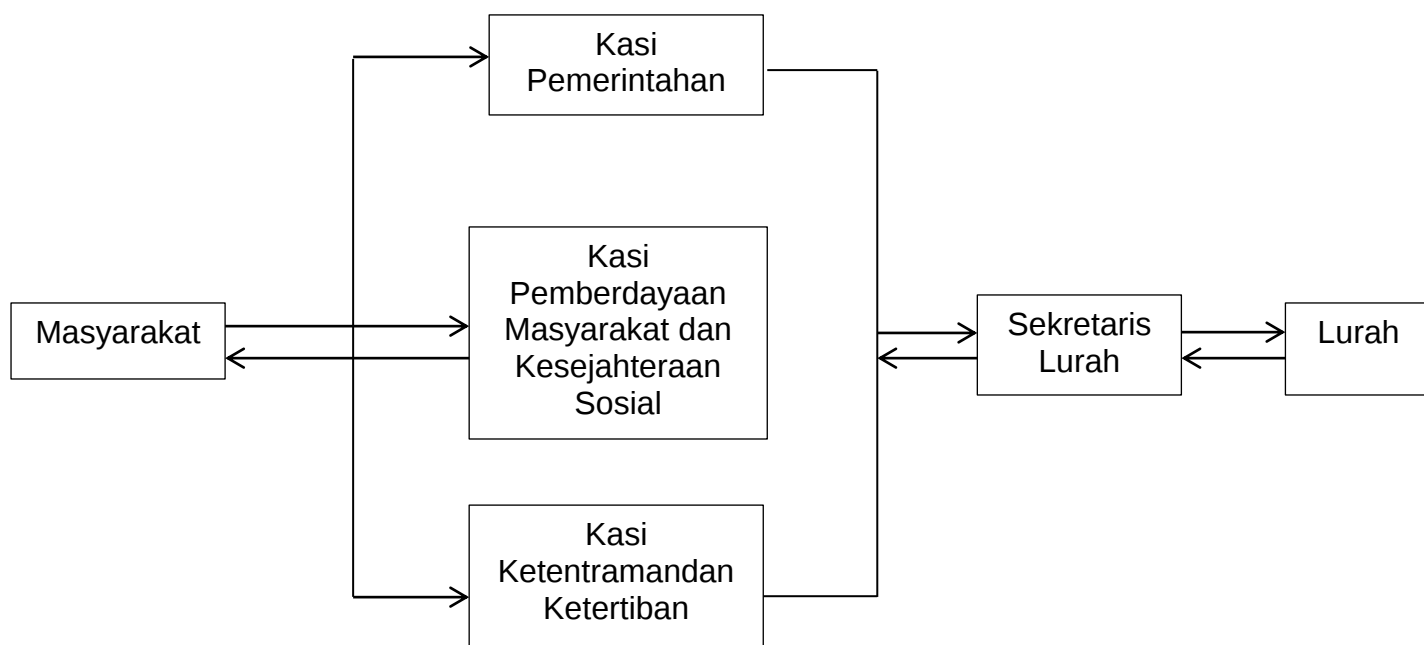
Kecamatan, perencanaan Kecamatan, kedudukan Kelurahan, persyaratan lurah, pemberdayaan, pendampingan masyarakat, lembaga kemasyarakatan Kelurahan, pendanaan Kecamatan dan Kelurahan, dan pakaian dinas serta pembinaan dan pengawasan Kecamatan dan Kelurahan.

Sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah Kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah Lurah Bintan Kota Dumai sebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik.

Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai merupakan salah satu lembaga pelayanan di Kota Dumai yang sangat diharapkan agar menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan pelayanan publik. Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu langkah awal yang dapat menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan, untuk itu diperlukan prosedur pelayanan yang jelas dan transparan, sehingga masyarakat mengetahui langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengurusan. Adapun prosedur pelayanan yang penulis observasi adalah sebagai berikut :

Bagan I.1
Prosedur Pelayanan Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota
Kota Dumai



Sumber Data : Kantor Lurah Bintang Tahun 2022

Berdasarkan Bagan I.1 di atas dapat diketahui tentang prosedur pelayanan pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang dimulai dari adanya masyarakat, kemudian pegawai akan mengarahkan masyarakat keruangan Kasi sesuai dengan pengurusan surat yang dibawa oleh masyarakat, Kasi akan menyelesaikan surat tersebut, setelah itu pegawai akan membawa surat tersebut untuk diparaf dan ditanda tangani oleh Lurah atau Sekretaris Lurah, setelah itu surat dikembalikan kepada Kasi untuk diperiksa, diberi nomor registrasi dan distempel kemudian berkas selesai dan dapat diterima oleh masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Lurah dan Staf yang bekerja pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota.

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 09.00 hari Selasa tanggal 11 September dengan bu Dewi atau Kak Awi ketika penulis menanyakan tentang pendaftaran pelayanan pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota, beliau mengatakan :

“Masih banyak masyarakat yang datang dimana mendaftar tanpa bertanya dahulu tentang persyaratan apa yang diperlukan. dan masyarakat ada juga datang tanpa surat keterangan seperti surat pengantar RT ataupun KTP.”

Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota melayani berbagai macam pelayanan, mulai dari pengurusan surat pindah keluar, pengurusan surat keterangan usaha (SKU) adapun pengurusan surat ahli waris dan sebagainya. Adapun Berikut jenis pelayanan dan persyaratan yang harus ditetapkan oleh Kantor Lurah Bintang Kota Dumai kepada masyarakat, sebagai berikut:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan
Bintang Kecamatan Dumai Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1.	Pengurusan Surat Pindah Keluar	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KTP Asli (1 Lembar) • Foto Copy KK Asli (1 Lembar)
2.	Pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU)	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KTP Asli (1 Lembar) • Foto Copy KK Asli (1 Lembar) • Foto/Print Jenis Usaha
3.	Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy Akte Kematian (2 Lembar) • Foto Copy KTP Almarhum/mah (2 Lembar) • Foto Copy KK Almarhum/mah (2 Lembar) • Foto Copy KTP Ahli Waris (2 Lembar)

		• Foto Copy KK Ahli Waris (2 Lembar) • Foto Copy KTP 2 Orang Saksi (2 Lembar) • Foto Copy Surat yang dikuasakan • Materai Rp.10.000 (3 Buah)
4.	Pengurusan Surat Keterangan Berobat	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KTP (1 Lembar) • Foto Copy KK (1 Lembar) • Surat Keterangan Penghasian
5.	Pengurusan Akte Kematian	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KK (2 Lembar) • Foto Copy KTP Almarhum/mah (2 Lembar) • Surat Kematian dari Dokter (2 Lembar) • Foto Copy KTP 2 Orang Saksi (2 Lembar) • Foto Copy KTP Pelapor (1 Lembar)
6.	Pengurusan Surat Keterangan Minyak	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KK (1 Lembar) • Foto Copy KTP (1 Lembar)
7.	Pengurusan Surat Keterangan Domisili	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KK (1Lembar) • Foto Copy KTP (1 Lembar)
8.	Pengurusan Surat Izin Keramaian	• Surat Pengantar RT Setempat • Foto Copy KK dan KTP Penanggung Jawab Acara (1 Lembar) • Surat Permohonan
9.	Pengurusan Kartu Keluarga	• Surat Keterangan RT Setempat • KK Asli dan Foto Copy (1 Lembar) • Surat Pindah Asli dan Foto Copy (1 Lembar) • Surat Rekomendasi Capil • Foto Copy Buku Nikah (2 Lembar) • Foto Copy Surat Lahir Anak (1 Lembar)
10.	Pengurusan Akte Kelahiran	• Surat pengantar RT setempat • Foto copy KK (2 lembar) • Foto copy KTP orang tua (2 lembar) • Surat asli dari bidan • Foto copy surat lahir (1 lembar) • Foto copy buku nikah (2 lembar) • Foto copy KTP dua orang saksi (2 lembar)
11.	Pengurusan Domisili Perusahaan	• Surat pengantar RT setempat • Foto copy KTP pimpinan (1 lembar) • Foto copy akte pendirian (1 lembar) • Foto copy profil perusahaan
12.	Pengurusan Surat Keterangan Beasiswa	• Surat pengantar RT setempat • Foto copy KK (1 lembar) • Foto copy KTP (1 lembar) • Surat pernyataan penghasilan
13.	Pengurusan Pengantar Nikah (N1)	• Surat pengantar RT setempat • Foto copy KTP yang Bersangkutan (1

		lembar) • Foto copy KK yang Bersangkutan (1 lembar) • Foto Copy KTP Saksi Dua Orang • Surat Pernyataan Belum Menikah • Materai Rp. 10.000 (1 Lembar) • Foto Copy Berwarna Ukuran 3x4 (3 Lembar)
14.	Pengurusan SKGR	• Foto copy surat alas hak tanah serta menunjukkan surat asli kepemilikan • Surat keterangan ahli waris dan surat kuasa ahli waris bagi pihak penjual yang telah meninggal • Foto copy KK & KTP penjual dan pembeli • Foto copy KTP sempadan tanah • Foto copy pajak bumi dan bangunan (PBB) tahun sebelumnya • Bukti proses jual beli • Surat pengantar RT • Materai 6.000 (3 lembar)

Sumber Data : Kantor Kelurahan Bintan, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel I.1 di atas dapat dijelaskan jumlah pelayanan pada Kantor Kelurahan Bintan Dumai Kota berjumlah 15 pelayanan yang dimana terdiri dari Pengurusan Surat Pindah Keuar, Pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU), Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, Pengurusan Surat Keterangan Berobat, Pengurusan Akte Kematian, Pengurusan Surat Keterangan Minyak, Pengurusan Surat Keterangan Domisili, Pengurusan Surat Izin Keramaian, Pengurusan Kartu Keluarga, Pengurusan Akte Kelahiran, Pengurusan Domisili Perusahaan, Pengurusan Surat Keterangan Beasiswa, Pengurusan Pengantar Nikah (N1), dan Pengurusan SKGR.

Adapun jumlah pelayanan pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dari waktu ke waktu adalah sebagai berikut :

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota
Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah dan Tahun Pelayanan		
		2019	2020	2021
1.	Pengurusan Kartu Keluarga	158	115	180
2.	Pengurusan Akte Kelahiran	28	27	34
3.	Pengurusan Surat Pindah/Keluar	41	54	65
4.	Pengurusan Pengantar Nikah (N1)	191	224	158
5.	Pengurusan Akte Kematian	20	26	33
6.	Surat Keterangan Ahli Waris	21	27	24
7.	Pengurusan Surat Keterangan Beasiswa/Tidak Mampu	558	620	547
8.	Surat Pengurusan SKGR	2	5	1
9.	Surat Keterangan Usaha (SKU)	455	425	488
10.	Surat Izin Keramaian	35	15	20
11.	Surat Domisili Usaha / Perusahaan	105	100	95
12.	Surat Keterangan Domisili	55	39	87
13.	Surat Keterangan Minyak	2	8	10
14.	Surat Keterangan Berobat	19	25	36
Jumlah		1.690	1.710	1.778

Sumber Data : Kantor Lurah Bintang Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu mengalami penurunan dan kenaikan, jumlah pelayanan pada tahun 2019 berjumlah 1.690 tahun 2020 berjumlah 1.710 dan ditahun 2021 berjumlah 1.778.

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 09.00 tanggal 13 September 2023 dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus surat KK pada Kantor Lurah Bintang yang bernama ibu Rina ketika penulis menanyakan tentang prosedur pelayanan, beliau mengatakan :

“saya datang ke kantor lurah untuk mengurus surat KK, setibanya saya disana saya tidak tahu harus kemana dulu. Jadi saya harus bertanya terlebih dahulu ke salah satu pegawai yang ada disana.”

Penulis juga menanyakan tentang poses prosedur pelayanan kepada salah satu Staf Kantor Lurah Bintan bernama Ibu Eling pada tanggal 13 September 2023 hari Rabu, beliau mengatakan :

“untuk poses prosedur pelayanan memang belum ada bagannya, dikarenakan keterbatasan ruangan.”

Sesuai hasil obsevasi yang penulis lakukan pada Kantor Lurah Bintan penulis melihat bahwa dalam pelayanan pegawai di kantor Lurah Bintan masih sering terjadi kesalahan-kesalahan. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan yang penulis wawancarai pada jam 10.00 hari Jumat tanggal 15 September 2023 yang bernama ibu Yulli ketika penulis menanyakan tentang kesalahan-kesalahan yang terjadi pada Kantor Lurah Bintan, beliau mengatakan :

“Waktu saya datang ke Kantor Lurah Bintan mengurus Surat pengantar nikah untuk keluarga yang mau nikah yang saya alami, pegawai Lurah begitu cepat melayani saya. Tetapi saya tidak perhatikan waktu surat itu sudah selesai dibuat ternyata ada kekeliruan dalam hal nama calon pengantin laki-laki yaitu tanggal kelahirannya tidak sesuai dengan yang ada di kartu keluarga. Nanti di Kantor KUA baru saya perhatikan setelah pegawai KUA menanyakan mana yang sebenarnya yang betul tanggal lahir yang di pengantar nikah atau yang ada di kartu keluarga. Untung kantor Lurah dekat dengan kantor KUA baru saya cepat-cepat datang perbaiki”

Penulis juga menanyakan kepada Bapak Joko, selaku Kepala Lurah tentang kesalahan-kesalahan yang terjadi pada pembuatan berkas ataupun surat tanggal 15 September 2023, beliau mengatakan :

“memang benar pada pembuatan berkas atau surat kadang terjadi kesalahan-kesalahan yang dimana kurangnya ketelitian para pegawainya. Saya sudah mengingatkan kepada teman-teman staf untuk memeriksa kembali berkas atau surat sebelum menyerahkannya kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan maka penulis tertarik mengangkat masalah ini kedalam judul penelitian “**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**”.

B. Perumusan Masalah

Dari hasil observasi pada Kantor Kelurahan Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat ditemukan beberapa gejala masalah yaitu :

1. Masih kurangnya kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.
2. Masih kurangnya ketelitian pegawai, dimana pegawai Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sering terjadi kesalahan-kesalahan.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kota Dumai
- b. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang ada di Kantor Kelurahan Bintan Kota Dumai

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukan, terutama pihak Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.
- b. Sebagai bahan informasi bagi penelitian yang lainnya dalam melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama

- c. Sebagai bahan tambahan dan menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai