

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan akan berdampak pada kemacetan semua sektor. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan semua dijalankan haruslah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Barang
2. Pelayanan Jasa
3. Pelayanan Administratif

Kelurahan merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintahan yang berkedudukan di wilayah kecamatan, instansi kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan, pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang dalam organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Kelurahan dibentuk untuk membantu atau melaksanakan Sebagian tugas camat. Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada camat. Sebagaimana dimaksud pada pasal 16, Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam:

1. Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan di Wilayan Kelurahan;
2. Melakukan Pemberdayaan Masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum; dan
6. menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan lingkup tugasnya.

Berdasarkan tugas dan fungsi kelurahan di atas jelas sekali bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu kegiatan kerja yang terpenting yang harus dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Salah satu visi dari kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan adalah “Sebagai Kelurahan yang SADAR (Sejahtera Aman Damai Asri Dan Rukun)”. 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.

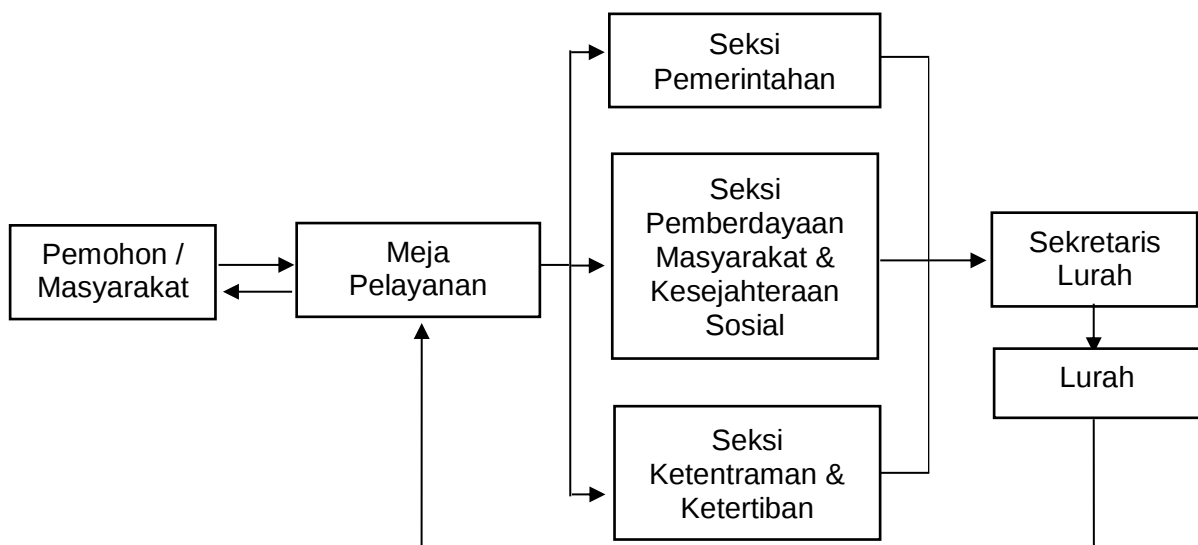
Untuk pencapaian visi dibutuhkan pernyataan misi sesuai dengan karakteristik organisasi Kelurahan Ratu Sima Adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat
2. Menciptakan Keamanan Lingkungan

3. Menjaga Kelestarian Lingkungan

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, alur pelayanan dalam bentuk *flow chart* yang terpampang secara tertulis tidak dimiliki oleh Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Namun untuk mendapatkan informasi tentang alur pelayanan yang wajib diketahui masyarakat, maka penulis melakukan wawancara mengenai hal ini. Untuk kejelasan mengenai prosedur pelayanan, penulis meminta keterangan langsung kepada Ibu Yuli Fitri Yanti, S.Sos selaku Lurah. Adapun hasil keterangan wawancara yang disampaikan mengenai prosedur yang sudah diketahui semua pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai di ilustrasikan oleh beliau dengan gambar sebagai berikut ini:

Bagan I.1
Alur Pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai



Sumber Data: Observasi pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai 2023

Berdasarkan prosedur pelayanan di atas, pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh masyarakat. Dengan adanya prosedur pelayanan masyarakat akan mudah berurusan dengan pihak Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Adapun jenis dan persyaratan pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat di lihat pada tabel I.1 di bawah ini:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan
Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai

No	Pelaksana Pelayanan	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1.	Kasi Pemerintahan	Surat Pengantar Kartu Keluarga	- Surat pengantar RT - Foto copy surat nikah - Foto copi ijazah - Foto copy akta kelahiran
		Surat Keterangan Kematian	- Pengantar RT - Foto copy KK & KTP - Foto copy KTP pelapor - Foto copy surat kematian dari Rumah Sakit
2.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Surat Keterangan Tidak Mampu	- Pengantar RT yang asli - Fotocopy Kartu Keluarga - Fotocopy KTP
		Surat Keterangan Usaha	- Surat pengantar RT yang asli - Fotocopy Kartu Keluarga - Fotocopy KTP - Data nama usaha dan tempat pengajuan
3.	Kasi Kesejahteraan Sosial	Surat Keterangan Pindah Masuk	- Pengantar RT - KK asli - Fotocopy KK - Alamat pindah - Fotocopy surat yg dibutuhkan

		Surat Keterangan Pindah Keluar	- Pengantar RT - KK asli - Fotocopy KK - Alamat pindah - Fotocopy surat yg dibutuhkan
		Surat Pengantar Keterangan Nikah	- Pengantar RT - Fotocopy KK - Fotocopy KTP yang bersangkutan - Surat Pernyataan
4.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	Surat Tanah	- Surat pernyataan dari ahli - Foto copy surat nikah - Foto copy KK yang meninggal - Foto copy KTP ahli waris

Sumber Data : Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2023

Tabel I.1 di atas dapat dijelaskan bahwa setiap melakukan pengurusan pada masing-masing jenis pelayanan tentunya memiliki persyaratan yang berbeda-beda dan harus dipenuhi dalam setiap pengurusan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga lebih mudah dalam melakukan pelayanan. Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara, pegawai harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa terbantu dalam melakukan pengurusan pelayanan.

Namun pada kenyataannya masih kurangnya kejelasan informasi persyaratan dalam melakukan pengurusan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara penulis terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Penulis melakukan wawancara kepada masyarakat setempat bernama Ibu Susi yang melakukan pengurusan pelayanan Surat Keterangan Usaha

pada tanggal 14 Agustus 2023 jam 10 pagi, narasumber saat diwawancara mengatakan:

“Saya mau mengurus surat keterangan usaha tapi kurang jelas apa saja informasi persyaratan yang harus saya lengkapi sehingga membuat saya harus bolak-balik dari rumah untuk melengkapi semua persyaratan, ini menyulitkan saya karna saya butuh cepat untuk mengajukan bantuan UMKM dari pemerintah”.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara pada tanggal 15 Agustus 2023 jam 9 pagi dengan masyarakat setempat bernama Bapak Rio Darmanto. Narasumber mengatakan:

“Untuk mengurus persyaratan surat keterangan pindah keluar saja saya harus 3 kali bolak-balik kedaerah tempat saya pindah karna persyaratannya belum lengkap dan informasi persyaratannya kurang jelas, padahal saya butuh cepat untuk mengurus KK dan KTP tempat saya pindah nanti”.

Dalam pelayanan masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dari tahun ke tahun semakin meningkat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel I.2 dibawah ini:

Tabel I.2
Jenis dan Jumlah Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

No	Pelaksana Pelayanan	Jenis Pelayanan	2020	2021	2022
1.	Kasi Pemerintahan	1) Surat Pengantar KK	158	29	44
		2) Surat Keterangan Kematian	29	115	96
2.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	3) Surat Tidak Mampu	136	154	160
		4) Surat Keterangan Usaha	284	151	389
3.	Kasi Kesejahteraan Sosial	5) Surat Keterangan Pindah Masuk	42	94	162
		6) Surat Keterangan Pindah Keluar	52	168	59

		7) Surat Pengantar Keterangan Nikah	112	106	136
4.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	8) Surat Tanah	47	75	123
Jumlah			860	892	1.169

Sumber Data: Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai pada tiga tahun terakhir yaitu 2020 s/d 2022 mengalami kenaikan. Jumlah pelayanan pada tahun 2020 total pelayanan sebanyak 860 berkas, sedangkan jumlah pelayanan pada tahun 2021 mengalami kenaikan dengan total 892 berkas, dan jumlah pelayanan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 1.169 berkas. Hal ini disebabkan oleh bertambahnya jumlah penduduk di Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan perkembangan kebutuhan masyarakat yang kian bertambah akan pelayanan. Dalam hal ini tentu perlu peran pegawai yang lebih tanggap lagi dalam menyikapi setiap masalah terutama pada kebutuhan dan keinginan masyarakat pada saat pengurusan pelayanan, sehingga dalam melaksanakan prinsip pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan ke masyarakat dengan memperhatikan tugas dan pekerjaan untuk dapat diselesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah dibuat dan dapat memuaskan bagi orang yang menerima layanan.

Tugas pemerintah bukan saja memberikan pelayanan terhadap masyarakat melainkan mengembangkan fungsi pembangunan dan

pemberdayaan, oleh karena itu perlu adanya penyempurnaan mendasar terhadap prosedur pelayanan administrasi seperti asas pelaksanaan dan standar pelayanan sebagai acuan bagi kepala pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima yang didambakan oleh masyarakat dalam mencapai keberhasilan peningkatan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Ratu Sima, maka pemerintah harus memperhatikan administrasi pelayanan yang diberikan serta memperhatikan pola profesionalisme kerja yang dilaksanakan sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masih dirasa kurang baik, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan oleh pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Kelemahan tersebut antara lain ditandai dengan adanya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan dari segi waktu dan masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi tentang prosedur dan persyaratan dalam setiap pengurusan pelayanan. Hal ini menjadikan pelayanan Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai belum berjalan dengan baik.

Kelurahan merupakan salah satu unit organisasi pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang dan tuntutan kebutuhan yang selalu berubah. Hal ini tentu perlu

peran pegawai yang tanggap dalam menyikapi setiap masalah terutama pada kebutuhan dan keinginan masyarakat saat melakukan pengurusan pelayanan, namun pelaksanaan realisasi prinsip pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan, dimana dapat dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dari tabel I.3 dibawah ini:

Tabel I.3
Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kelurahan Ratu Sima Kecamatan
Dumai Selatan Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Realisasi	Jumlah Pelayanan Tahun 2022	Jumlah Pengantar / Pengurusan (dalam bentuk surat)	
					Tepat waktu	Tidak tepat waktu
1	Surat Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari	1 Hari	44	30	14
2	Surat Keterangan Kematian	1 Hari	1 Hari	96	87	9
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	2 Hari	160	155	5
4	Surat Keterangan Usaha	1 Hari	2 Hari	389	379	10
5	Surat Keterangan Pindah Masuk	1 Hari	2 Hari	162	130	32
6	Surat Keterangan Pindah Keluar	1 Hari	1 Hari	59	42	17
7	Surat Pengantar Keterangan Nikah	1 Hari	1 Hari	136	116	20
8	Surat Tanah	14 hari	16 Hari	123	80	43

Sumber Data : Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dijelaskan, bahwa setiap jenis pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang terdapat pada Surat Keputusan Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Nomor: 013 Tahun 2023 sudah memiliki persyaratan dan waktu pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan yang diberikan haruslah tepat waktu.

Namun pada realisasinya masih ditemukan penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu, hal itu disebabkan karena pegawai tidak berada di kantor pada saat jam pelayanan telah di buka. Kemudian penulis melakukan wawancara terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Penulis melakukan wawancara kepada masyarakat setempat bernama Bapak Fahri yang melakukan pengurusan pelayanan Surat Keterangan tidak mampu pada tanggal 16 Agustus 2023 jam 9 pagi, narasumber saat diwawancara mengatakan: “saya menunggu keluarnya Surat Keterangan Tidak Mampu membutuhkan waktu 3 Jam, padahal saya butuh cepat karena saya mau mengurus surat beasiswa sekolah anak saya”.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara pada tanggal 17 Agustus 2023 jam 10 pagi dengan masyarakat setempat bernama Ibu Dewi. Narasumber mengatakan: “Sebenarnya udah dari tadi pagi saya ke kantor ini untuk mendapatkan surat keterangan pindah masuk, namun persyaratan saya tadi pagi kurang lengkap, tetapi Ketika saya sudah ke sini lagi persyaratan saya di suruh tinggal dulu dan saya disuruh datang Kembali jam 2 nanti”.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**.

B. Rumusan Masalah

Tugas pemerintah lebih pada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan pelayanan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Lurah selaku atasan langsung dalam melaksanakan tugas pemerintahan tentu saja tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan sempurna tanpa adanya kerjasama dan bantuan dari pegawainya, Lurah juga dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat ditemukan gejala masalah atau fenomena sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kejelasan informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan dalam setiap pengurusan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
2. Masih ditemukan waktu penyelesaian pengurusan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Berdasarkan gejala masalah yang ditemukan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- b. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

2) Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi yang memerlukan terutama pihak Kantor Kelurahan 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 dalam penerapan Ilmu Administrasi khususnya pada studi Administrasi Negara.
- c. Sebagai bahan informasi kepada penelitian lainnya dalam meneliti terhadap permasalahan yang sama.