

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan dapat menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan prinsip pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada Pasal 1 Ayat 1, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu tugas pokok dari pemerintah yang utama adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Keberadaan aparatur pemerintah memiliki tugas dan peran penting, diantaranya memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Berbagai kebutuhan pelayanan masyarakat diatur sedemikian rupa oleh penyelenggara negara dengan tujuan terjadinya keteraturan dan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam Pasal 15 Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawab;
10. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

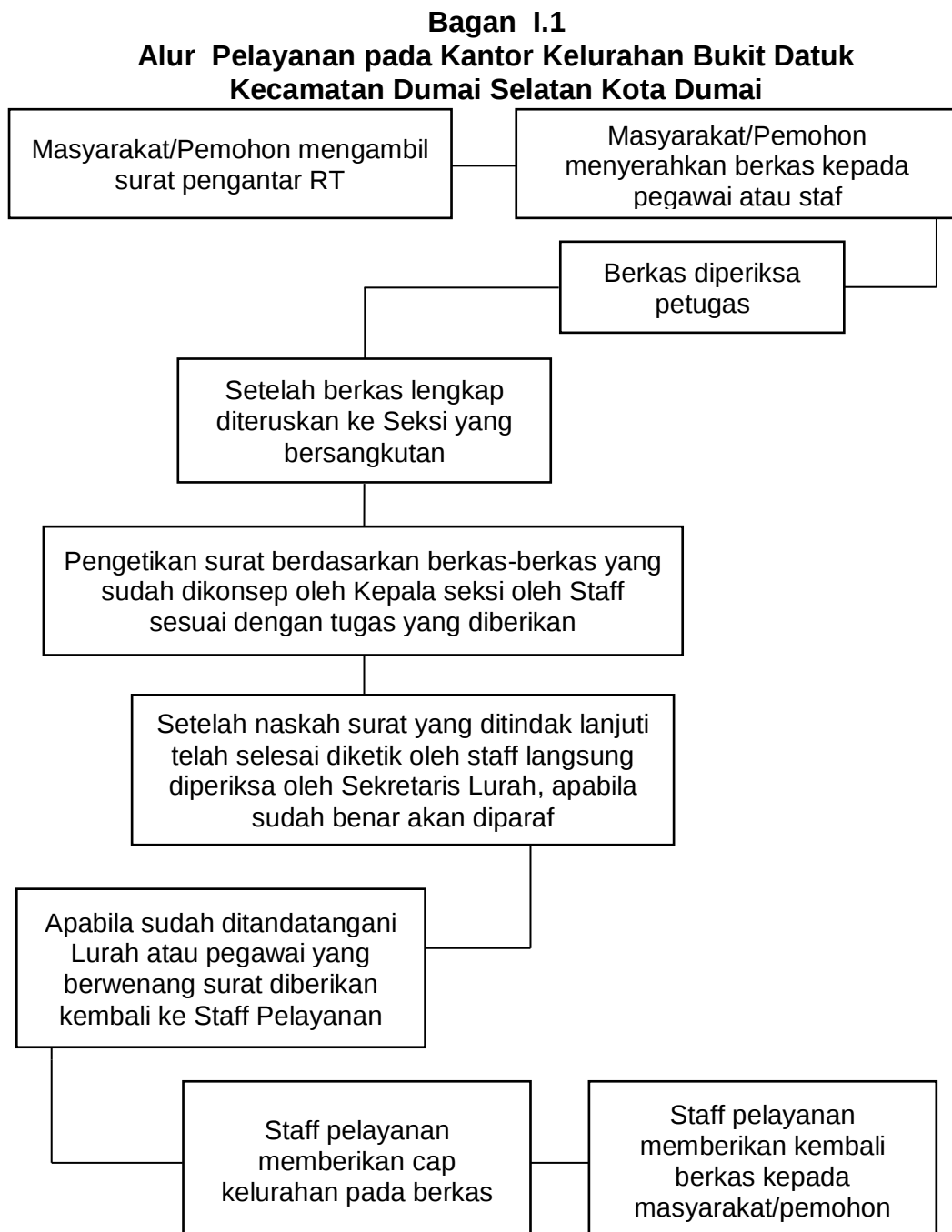
Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Tetangga (RT). Kelurahan dipimpin oleh seorang Kelurahan yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Dalam kondisi otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Kelurahan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kota.

Fungsi dari adanya Kelurahan yaitu sebagai pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan. Sumber keuangan Kelurahan dapat diperoleh dari APBD kabupaten atau kota, bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota, bantuan pihak ketiga atau sumber lain yang tidak mengikat dan sah.

Kelurahan mempunyai tugas merencanakan, mengarahkan, mengawasi, mengendalikan, menyelenggarakan pemerintah. Sesuai dengan Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan, untuk melaksanakan tugasnya Kelurahan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun Program Kerja dan kegiatan Kelurahan;
- b. Mengatur kegiatan Kelurahan meliputi penyiapan perumusan kebijakan teknis dan operasional di Kelurahan;
- c. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai tugasnya masing-masing;
- d. Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dan melakukan perbaikan apabila terdapat kesalahan-kesalahan;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan diwilayah, dalam kegiatan pembangunan, sosial, ekonomi, pelayanan masyarakat, serta pemberdayaan masyarakat agar terpadu dan terarah;
- g. Menyusun program/kegiatan administrasi ketatausahaan dan rumah tangga Kelurahan;
- h. Memfasilitasi pembentukan, penggabungan wilayah Rukun Warga/Rukun Tatangga dilingkungan Kelurahan;
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum dengan Satuan Kerja Prangkat Daerah atau instansi terkait;
- j. Mengevaluasi kegiatan sesuai hasil yang telah dicapai;
- k. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat baik lisan maupun tertulis.

Adapun alur pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai :



Sumber Data: Hasil observasi Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2021

Hasil observasi ditemukannya alur yang tidak sederhana karena masih terjadi rangkaian yang panjang dan menghabiskan waktu yang dapat dikatakan lama. Bagan di atas, dapat diketahui alur tata cara proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yang dimulai dari adanya surat pengantar RT. Kemudian pemohon membawa surat pengantar RT dan segala syarat kepengurusan yang diperlukan ke Kantor Kelurahan, lalu pegawai Kantor Kelurahan memeriksa apakah berkas sudah lengkap.

Dalam pemeriksaan berkas persyaratan menghabiskan waktu kurang lebih 15 menit. Jika persyaratan sudah lengkap maka kepengurusan akan ditindak lanjuti dan apabila persyaratan belum lengkap maka pegawai mengembalikan berkas dan meminta pemohon untuk membawa persyaratan yang belum ada, setelah berkas yang ditindak lanjuti selesai diketik pegawai akan meminta tanda tangan Lurah atau pegawai yang berwenang. Dalam pengerjaan pelayanan pegawai biasanya menghabiskan waktu kurang lebih 35 menit bahkan terkadang sampai menunggu beberapa hari.

Lamanya waktu pengerjaan pelayanan biasanya disebabkan karena Lurah, dan pegawai yang berwenang dalam menandatangani berkas tidak berada ditempat, juga seperti pelayanan dalam mengurus surat ahli waris dapat menghabiskan waktu hingga beberapa hari dikarenakan prosedur kepengurusan yang ribet dan juga berbelit-belit karena harus adanya tanda tangan seluruh anak ahli waris yang tidak dapat diwakilkan.

Selanjutnya pemohon langsung membawa berkas yang sudah dicap dan ditandatangani oleh Lurah ke Kantor Camat.

Adapun jadwal pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel I.1 di bawah ini :

Tabel I.1
Jadwal Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Datuk
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Hari	Buka	Istirahat	Tutup
1.	Senin	08.00 WIB	11.30-12.30 WIB	16.00 WIB
2.	Selasa	08.00 WIB	11.30-12.30 WIB	16.00 WIB
3.	Rabu	08.00 WIB	11.30-12.30 WIB	16.00 WIB
4.	Kamis	08.00 WIB	11.30-12.30 WIB	16.00 WIB
5.	Jumat	08.00 WIB	11.00-13.00 WIB	16.30 WIB

Sumber Data: Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai
Selatan Kota Dumai Tahun 2022

Tabel I.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jadwal pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yaitu hari senin sampai dengan hari jumat. Untuk jadwal pelayanan pada hari senin sampai kamis dimulai dari Pukul 08.00 WIB, pada pukul 11.30-12.30 WIB pelayanan tutup dikarenakan jam istirahat, dan tutup Pukul 16.00 WIB. Pada hari jumat dimulai dari Pukul 08.00 WIB, istirahat pukul 11.00-13.00 WIB, dan tutup Pukul 16.30 WIB, sedangkan pada hari sabtu dan minggu jadwal pelayanan tutup.

Dalam proses pelayanan administrasi masyarakat harus melengkapi beberapa persyaratan. Adapun jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tersebut dapat dilihat pada Tabel I.2 berikut :

Tabel I.2
Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan
Kelurahan Bukit Datuk Dumai Selatan Kota Dumai

NO	Jenis-Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Surat Keterangan Perubahan Data Kartu Keluarga (KK) / Kartu Tanda Penduduk (KTP)	• Surat Pengantar RT • Fotocopy Surat Nikah • Fotocopy Ijazah • Fotocopy Akta Kelahiran
2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy KTP orang tua • Fotocopy KTP 2 orang saksi • Fotocopy surat nikah • Fotocopy surat kelahiran dari rumah sakit
3	Surat Keterangan Kematian	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK dan KTP • Fotocopy KTP 2 orang saksi • Fotocopy surat kematian dari rumah sakit
4	Surat Pengantar Pernikahan	• Surat pengantar RT • Fotocopy KTP yang bersangkutan • Fotocopy KTP orang tua • Fotocopy KK • Surat pernyataan • Pas foto 3x4 (3 lembar)
5	Surat Keterangan Penambahan Anggota Keluarga di Kartu Keluarga (KK)	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy surat keterangan lahir
6	Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat Pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy KTP almarhum/ almarhumah • Fotocopy KTP istri/suami • Fotocopy KTP 2 orang saksi • Fotocopy KK dan KTP anak-anak almarhum/almarhumah • Fotocopy surat kematian • Fotocopy berkas sesuai keperluan • Materai RP.10.000-, 3 lembar
7	Surat Keterangan Pindah Datang	• Surat Pengantar RT • Fotocopy KK dan KTP • Fotocopy Dokumen yang Diperlukan
8	Surat Keterangan Pindah Keluar	• Surat pengantar RT • Fotocopy KK • Fotocopy KTP • Pas foto 3x4 (2 lembar)

Sumber Data : Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan
Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2021

Tabel 1.2 terdapat beberapa jenis-jenis pelayanan dan persyaratan yang diperlukan untuk melakukan suatu kepengurusan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Tabel di atas dijelaskan bahwa penyampaian informasi mengenai persyaratan administratif pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berfungsi untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus masyarakat, sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diterima mendapat jaminan yang memudahkan mereka dalam memperoleh pelayanan dengan cepat.

Namun dari hasil observasi sering terjadi dalam pelayanan masyarakat merasa jenuh karena jaranganya Lurah dan para pegawai berada di kantor, juga para pegawai yang baru dipindah tugaskan di kantor Kelurahan belum sepenuhnya memahami tentang pelayanan dan persyaratan yang ada di kantor Kelurahan sehingga memperlambat proses pelayanan. Dalam hasil observasi, penulis melakukan beberapa wawancara kepada beberapa narasumber yang melakukan pengurusan pelayanan di kantor Kelurahan, hasil wawancara yang penulis lakukan yaitu :

Pada tanggal 11 Juli 2022, penulis mewawancarai Ibu Maharani yang berusia 48 tahun, narasumber mengatakan :

“Menurut Ibu pelayanannya tidak tepat waktu, berkas ibu sudah selesai diketik tapi disuruh tunggu lagi karna Pak Lurah dan Buk Sekel lagi gak di kantor jadi gak ada yang tanda tangan berkasnya.”

Menurut Ibu Fatmawati yang berusia 36 tahun pada tanggal 13 Juli 2022 mengatakan :

“kayak yang adek liat tadilah, saya udah bawa semua suratnya, udah saya kasih trus udah diliat sama abang itu surat-suratnya, tiba-tiba waktu dikerjain abangnya bilang surat pengantar RT tak ada, udah saya jelasin saya bilang tadi ada tapi abangnya tetap ngotot bilang gak ada, karna itu saya harus nunggu lebih lama buat nyari suratnya, orang lain juga jadinya lama ngantrikan, waktu di cari-cari ternyata ada terselip di surat yang lain, jadi yang salah saya atau abang itu, iya kan?”

Pada tanggal 18 Juli 2022, Ibu Yulia yang berusia 38 tahun juga mengatakan :

“Menurut saya tanggapan pegawainya baik, karna ketika saya masuk Ibunya nanya ada perlu apa, cuman waktu saya bilang mau ngurus surat keterangan usaha dan memberikan surat-suratnya Ibu itu langsung ngasi ke honorernya, padahal disitu ada beberapa orang juga yang ngantri, komputernya saya liat ada lebih dari satu tapi yang mengerjakan cuma satu honorer itukan memperlambat pekerjaan jadinya, jadi menurut saya pegawainya cuma terpaku sama honorer saja, jadi apa-apa nunggu honorernya jadi selesainya lambatkan.”

Untuk itu sangat dibutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien agar masyarakat yang dilayani merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Juga perlunya tanggungjawab dan profesionalisme pegawai

sehingga pelayanan yang diterima mendapat jaminan yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cepat.

Adapun jenis dan jumlah pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam 3 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel I.3 berikut :

Tabel I.3 Jenis Pelayanan dan Jumlah Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai				
NO	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan (Tahun)		
		2018 (Berkas)	2019 (Berkas)	2020 (Berkas)
1	Surat Keterangan Perubahan Data Kartu Keluarga (KK) / Kartu Tanda Penduduk (KTP)	67	38	39
2	Surat Keterangan Akta Kelahiran	76	58	50
3	Surat Keterangan Kematian	36	45	57
4	Surat Pengantar Pernikahan	-	212	168
5	Surat Keterangan Penambahan Anggota Keluarga Di Kartu Keluarga (KK)	100	86	71
6	Surat Keterangan Ahli Waris	39	36	35
7	Surat Keterangan Pindah Datang	56	34	34
8	Surat Keterangan Pindah Keluar	202	145	131
Jumlah		576	654	585

Sumber Data : Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2021

Tabel I.3 di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tiga tahun terakhir yaitu 2018 hingga tahun 2020 mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Seperti yang dapat dilihat pada Tabel di

atas, pada tahun 2018 ada 576 kepengurusan, pada tahun 2019 ada 654 kepengurusan dan pada tahun 2020 ada 585 kepengurusan.

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis menemukan beberapa gejala masalah antara lain:

1. Masih ditemukan alur pelayanan yang tidak sederhana pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
2. Masih rendahnya tanggungjawab aparatur pemerintah dalam menjalankan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Berdasarkan dari gejala-gejala masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu : **“Bagaimana Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi dan bahan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan dan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai bahan informasi bagi para peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dalam permasalahan yang sama.
- c. Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik.