

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya pemerintah berfungsi sebagai pelayanan publik yang dirancang tidak hanya untuk kepentingan dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya tujuan bersama bagi setiap anggotanya. Landasan hukum yang memperkuat pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, administratif yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik itu sendiri ialah suatu kegiatan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan ataupun ketentuan mengenai pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, walaupun pada kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Permendagri Nomor 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan merupakan peraturan berdasarkan ketentuan Pasal 24 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Adapun yang tergolong dalam jenis administrasi kelurahan berupa administrasi umum; administrasi penduduk; administrasi keuangan; administrasi pembangunan; serta administrasi lainnya dalam lingkup kelurahan.

Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Buku Administrasi Kelurahan.

Kantor Kelurahan Bangkuang menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFT), Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pengantar Nikah, dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kelurahan. Berbagai pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administratif serta menciptakan tertib administrasi di tingkat Kelurahan.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi pemerintahan Kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Tidak semua aparat Kelurahan memahami secara utuh ketentuan administrasi yang berlaku, sementara sebagian Kelurahan juga belum memiliki sarana pendukung yang memadai untuk melaksanakan pelayanan secara efektif.

Masih sering dijumpai kondisi di mana petugas pelayanan publik datang terlambat ke kantor kelurahan, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat segera dimulai. Keterlambatan ini mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu cukup lama untuk dilayani. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur kelurahan masih perlu ditingkatkan, karena kedatangan petugas yang tidak tepat waktu berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan. Kondisi ini juga mencerminkan belum tegaknya asas keprofesionalan, sebab petugas yang profesional seharusnya memiliki komitmen terhadap waktu kerja.

Selain itu, fasilitas pelayanan publik di beberapa tempat masih terbatas. Ruang kerja yang tidak mencukupi, minimnya meja dan kursi, serta peralatan kerja aparatur yang sederhana menjadi masalah yang sering dijumpai. Kondisi seperti ini menunjukkan belum diterapkannya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi aparatur kelurahan.

Kondisi-kondisi tersebut ditemukan di Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan, di mana hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi secara umum belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Masih ditemukan keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bangkuang. Idealnya, pembuatan surat keterangan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, namun pada kenyataannya terdapat masyarakat yang harus menunggu hingga tiga hari. Hal ini dilihat dari, pengurusan Surat Keterangan Usaha yang seharusnya selesai dalam satu hari justru baru selesai setelah tiga hari. disebabkan oleh adanya kecenderungan aparatur dalam menunda penyelesaian pekerjaan serta kurangnya disiplin dalam manajemen waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dalam pelayanan, khususnya ketepatan waktu, belum berjalan optimal. (*Sumber Observasi dan Masyarakat*)
2. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Bangkuang tanpa membawa dokumen yang diperlukan karena tidak mengetahui berkas apa saja yang harus disiapkan. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya media informasi yang memadai, seperti papan pengumuman, panduan tertulis, maupun spanduk yang memuat ketentuan dan persyaratan

pelayanan administrasi. Ketiadaan sarana informasi tersebut menyebabkan masyarakat harus menanyakan secara langsung kepada aparat desa setiap kali mengurus dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih lama. (*Sumber Observasi dan Masyarakat*)

3. Masih ditemukan kurangnya sikap empati dan adanya ketimpangan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bangkuang. Hal ini terlihat dari adanya kecenderungan pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan keluarga atau kerabat dibandingkan masyarakat umum. Sebagai contoh, dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU), terdapat kasus di mana berkas milik keluarga pegawai diproses lebih cepat meskipun masyarakat lain datang lebih awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek empati dan keadilan dalam pelayanan belum berjalan secara optimal. (*Sumber Observasi dan Masyarakat*)
4. Keterbatasan sarana dan prasarana terlihat dari tidak tersedianya kursi dan meja tunggu bagi masyarakat serta minimnya komputer, di mana seharusnya tersedia 6 unit namun hanya ada 4 unit, sementara jumlah pegawai mencapai 14 orang. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan belum memenuhi aspek bukti fisik. Ini dapat mempengaruhi kelancaran dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. (*Sumber Observasi Peneliti dan Petugas/Pegawai*)

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan”**.

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. maka penulis menggunakan Dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Supranto, (dalam Ismail Nurdin 2019:20)

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangible*)

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini akan dapat memberikan manfaat guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal ini disiplin ilmu administrasi publik pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti berikutnya dapat di jadikan bahan acuan untuk penelitian serupa dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
- b. Bagi Kantor Kelurahan Bangkuang Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam pelayanan publik khususnya Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan dan berguna sebagai masukan bagi masyarakat Kabupaten Barito Selatan.