

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami sebagai pelayanan barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan Publik di Indonesia menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009, pasal 1, ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan Bagi Setiap Warga Negara dan penduduk, atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan dalam (Pertiwi 2021:68)

Dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 menjelaskan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk dengan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam (Sari 2021:7)

Desa/kelurahan adalah unit organisasi pemerintahan yang terendah dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Setiap desa/ kelurahan di seluruh wilayah nusantara mempunyai kedudukan dan posisi yang sangat strategis karena menyatu dengan masyarakat dalam kehidupan desa yang harmonis, selaras dan seimbang. Desa sebagai penyelenggara pemerintahan, pembangun dan kemasyarakatan perlu dilengkapi, difasilitasi, dan didukung dengan pembentukan lembaga-lembaga layanan sosial dan layanan publik. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Salah satu lembaga layanan publik tersebut ialah perpustakaan desa/kelurahan dalam (Danuar 2021:1)

Kantor Kelurahan Sungai Malang merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang dimana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Pengelolaan data penduduk adalah tugas utama yang dilakukan oleh perangkat kelurahan, dimana dalam melakukan pengolahan data penduduk harus dilakukan secara akurat dan efisien.

Berdasarkan data kependudukan terbaru, jumlah penduduk Kelurahan Sungai Malang tercatat sebanyak 6.500 jiwa. Jumlah penduduk tersebut tersebar di beberapa RT dalam wilayah administrasi Kelurahan Sungai Malang. Jumlah RT di Kelurahan Sungai Malang sebanyak 21 RT. Data jumlah penduduk ini menjadi indikator penting dalam menentukan kebutuhan pelayanan masyarakat, penyediaan sarana prasarana, serta perencanaan program pemerintahan setempat. Pelayanan yang ada di Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan, yaitu Memberikan layanan seperti surat menyurat, contohnya surat hibah tanah, selain itu ada juga ikut serta dalam mengontrol ataupun membantu penduduk.

Berdasarkan hasil awal observasi penulis di Kantor Kelurahan Sungai Malang, terdapat permasalahan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara diantaranya yaitu :

1. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur pelayanan administrasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum paham mengenai alur pelayanan yang dimana kondisi ini dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang harus bertanya kepada petugas langkah-langkah pelayanan.

(Sumber : pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Malang)

2. Kurangnya Kejelasan Informasi Mengenai Prosedur dan Persyaratan Pelayanan karena tidak adanya Papan Informasi. Fenomena ini menyebabkan masyarakat harus bertanya secara langsung kepada pegawai mengenai persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Akibatnya masyarakat yang datang seringkali belum membawa dokumen yang lengkap karena sebelumnya tidak mengetahui persyaratan yang diperlukan. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien karena masyarakat harus kembali lagi untuk melengkapi dokumen yang kurang.

(Sumber: pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Malang)

3. Belum tepatnya waktu pelayanan pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang. Seperti pembuatan surat hibah tanah, yang dimana surat tersebut tidak ada tenggat waktu akan tetapi pelayanan harus secepatnya, tetapi hasil observasi peneliti ada beberapa keterlambatan untuk surat hibah tanah, yang seharusnya surat tersebut selesai dua hari menjadi empat hari ataupun seminggu, kondisi ini berdampak pada keterlambatan pelayanan.

(Sumber: pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Malang)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan beberapa permasalahan yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan belum berjalan secara optimal. Permasalahan pertama adalah masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur pelayanan administrasi. Ketiadaan SOP menyebabkan alur pelayanan tidak memiliki standar yang jelas sehingga pelaksanaan pelayanan berpotensi dilakukan berdasarkan kebiasaan atau pemahaman masing-masing pegawai.

Permasalahan kedua adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan karena belum tersedianya papan informasi. Akibatnya, masyarakat harus memperoleh informasi secara langsung dari pegawai ketika datang ke kantor kelurahan.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi juga ditemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, khususnya dalam penyelesaian surat hibah tanah. Meskipun pelayanan tersebut tidak memiliki batas waktu penyelesaian yang ditetapkan secara formal, masyarakat tetap mengharapkan proses administrasi dapat diselesaikan secepat mungkin. Namun, dalam praktiknya terdapat penyelesaian surat yang semula diperkirakan selesai dalam waktu dua hari justru memerlukan waktu hingga empat hari bahkan satu minggu.

Keterlambatan tersebut berpotensi menghambat berbagai kepentingan administrasi masyarakat yang bergantung pada dokumen tersebut.

Dari permasalahan tersebut terdapat faktor seperti keterlambatannya pelayanan dalam suatu pelayanan di kelurahan. Maka penulis merasa sangat tertarik mengangkat judul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KASI PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini penulis fokuskan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan terfokus pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithmal dalam (yochanan 2024:79-80) yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, mengembangkan pemahaman, penalaran

2. ManfaatPraktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kelurahan Sungai Malang dalam rangka Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan Dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat Kelurahan Sungai Malang dalam permasalahan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan Dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

