

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan hal yang menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain dari fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Maka dari itu tentunya dalam praktiknya penyelenggara layanan publik harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Namun, dalam lapangan masih terlihat bahwa masyarakat masih ada yang merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat masih perlu di pertanyakan. Karena tidak dapat di pungkiri bahwa yang menjadi kunci utama yang bisa menyatakan kualitas suatu pelayanan sudah baik adalah pengguna dari layanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang paling utama yang ingin diterima langsung oleh masyarakat. Sehingga diperlukan manajemen yang tepat oleh setiap pelayanan publik yang dalam hal ini adalah birokrasi pemerintahan.

Birokrasi pemerintahan adalah orang yang secara langsung melayani masyarakat baik di pusat maupun di daerah baik provinsi, kabupaten/kota, kecamatan dan desa/kelurahan. Di antara birokrasi pemerintahan tersebut salah satunya adalah kelurahan. Kelurahan merupakan salah satu bagian birokrasi pemerintah daerah di bawah kecamatan dan mendapat tugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dalam wilayah kerja dibawah Camat. Sesuai dengan Permendagri Nomor 31 Tahun 2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan, dan Permendagri Nomor 28 Tahun 2006 tentang perubahan status desa menjadi kelurahan yakni Kelurahan. Kelurahan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Lurah, yang menyelenggarakan pemerintahan di wilayah kerja kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya dibawah tanggung jawab kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Kelurahan bertugas mengkoordinasikan pemerintahan atau lembaga kemasyarakatan di wilayah Kelurahan dengan upaya mengutamakan kepentingan masyarakat, pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik guna mendukung keberhasilan dan kelancaran pelaksanaan program-program pemerintah, baik pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah. Oleh karena itu kelurahan sebagai ujung tombak terhadap keberhasilan pembangunan dan pelayanan masyarakat dilingkup wilayah kerjanya.

Sebagai salah satu pelayan publik, kelurahan harus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan segala pengurusan kenegaraan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan tidak mempersulit masyarakat. Sehingga masyarakat merasakan bahwa pelayanan publik yang diterima sudah baik.

Masyarakat dalam hal ini sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga sebagai pengguna dan penerima

pelayanan publik masyarakat selalu menginginkan kualitas dalam pelayanan yang diterima makin meningkat. Masyarakat juga menginginkan tidak adanya pandang bulu dalam pelayanan yang diberikan dengan kata lain seluruh masyarakat diperlakukan sama dalam pemberian pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan jaman masyarakat semakin menginginkan pelayanan yang semakin berkualitas. Selain itu antusias masyarakat dalam melakukan pengurusan di pelayanan publik terus semakin meningkat. Untuk mengatasi hal tersebut seluruh birokrasi pemerintah hendaknya meningkatkan kualitas dengan sosialisasi dan juga komunikasi yang baik dengan masyarakat. Selain itu juga setiap instansi pemerintahan harus memajemen setiap hal yang berhubungan dengan pelayanan publik agar semakin baik.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di Kabupaten Karo adalah Kantor Lurah Gung Leto yang berada dibawah Kecamatan Kabanjahe. Mengacu pada fungsi pelayanan yang ada pada Kantor Lurah tersebut sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam tingkat daerah, maka diharapkan Kantor Lurah Gung Leto tersebut diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terkhususnya yang berada diwilayah Kelurahan Gung Leto. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pastinya akan berimbas kepada persepsi masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang ada di Kantor Lurah tersebut.

Tugas dan fungsinya kelurahan melaksanakan kewenangan pemerintahan kecamatan sesuai Peraturan Bupati Karo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan di Kabupaten Karo yang merupakan

karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah, yang utama adalah pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) diharapkan aparat kelurahan selalu siap, sigap dan mampu dalam melayani masyarakat secara optimal. Selanjutnya diharapkan aparat kelurahan mampu menggerakkan prakarsa dan partisipasi aktif terhadap masyarakat dalam pembangunan, upaya menampung usulan/ pendapat, kreatifitas dan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat serta mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul/ terjadi di masyarakat dengan cara yang baik, selain itu diharapkan pula mampu untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan kelurahan secara efisien, efektif, kreatif dan bertanggung jawab.

Sehubungan dengan hal tersebut maka pelaksanaan tugas dan fungsi di Kelurahan Gung Leto sesuai dengan Peraturan Bupati Karo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan di Kabupaten Karo. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Camat Kabanjahe. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta tugas pelaksanaan kewenangan di Bidang Pemerintahan yang disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Adapun pelimpahan urusan pemerintahan disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil. Sedangkan fungsi Lurah adalah sebagai perencana, pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan teknis diwilayah Kelurahan, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat ditingkat Kelurahan, Pembina kerukunan, ketentraman dan ketertiban umum, pelaksana pemberdayaan masyarakat, pelaksana pembinaan

lembaga kemasyarakatan dan pemelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat Kabanjahe sesuai bidang tugasnya.

Adapun jenis pelayanan yang dapat dilakukan di kantor Lurah Gung Leto adalah:

1. Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)
2. Surat Pindah Domisili
3. Surat Keterangan (kelahiran, kematian, belum menikah/menikah, kurang mampu, ahli waris, dll)
4. Surat Keterangan Atau Rekomendasi Lainnya.

**Tabel 1.1 Target Pengerjaan Pelayanan Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Lurah Gung Leto**

Jenis Pelayanan	Target penyelesaian
Surat Pengantar KK	35 menit
Surat Pindah Domisili	35 menit
Surat Keterangan atau Rekomendasi	35 menit

Sumber : Kantor Lurah Gung Leto

Dari tabel 1.1 target pengerjaan yang terdapat dalam standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan diharapkan bisa dicapai. Karena sebagai salah instansi yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Pegawai kelurahan Gung Leto diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang mereka terima.

NO	JENIS	Keterangan
1	Bangunan gedung	Pinjam Pakai (menumpang)
2	Kendaraan Dinas/Operasional Roda 2	1 Unit
3	Mesin ketik :	1 Buah (Rusak, Tidak Terpakai)
4	Laptop	1 Buah
5	Printer	1 Buah
6	Lemari Compacktor	1 Buah
7	Kursi Kerja	7 Buah
8	Kursi Tamu/Tunggu	4 Buah
9	Meja Kerja	6 Buah
10	Peta Wilayah	1 Buah
11	Papan Pengumuman	1 Buah
12	Tempat sampah	1 Buah

**Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Di Kantor Lurah Gung Leto**

**Sumber : Kantor Lurah Gung Leto**

Dari tabel 1.2 terlihat sarana dan prasana penunjang pelayanan publik pada kantor Lurah Gung Leto. Dari sarana dan prasarana yang ada para pegawai kantor Lurah Gung Leto diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama yang berdomisili di kelurahan tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis langsung di kantor tersebut. Masih terdapat masalah dalam pengurusan surat-surat yang dilakukan di kantor Lurah Gung Leto. Masalah ini dapat terlihat dari waktu penyelesaian surat-surat yang dilakukan oleh masyarakat. Dari target penyelesaian yang dibuat di dalam standar operasional pelayanan publik adalah 35 menit. Namun dalam pengamatan yang dilakukan oleh penulis waktu penyelesaian bisa sampai 1 jam atau bahkan bisa mencapai 1 sampai 2 hari. Hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Lurah Gung Leto sehingga menghambat pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanannya kepada masyarakat. Sehingga

masyarakat menjadi kurang puas terhadap pelayanan publik di kantor Lurah Gung Leto dan dapat menimbulkan berbagai persepsi dari masalah tersebut.

Masalah yang ada selanjutnya sehingga tidak tercapai target pelayanan publik yang telah ditetapkan di SOP adalah Lurah tidak ada ditempat atau tidak hadir. Hal ini menjadi penghambat pencapaian target tersebut karena lurah merupakan pejabat yang berwenang menandatangani surat-surat di kantor Lurah Gung Leto. Namun, ada juga pengurusan surat-surat yang ditanda tangan oleh Sekretaris Lurah.

Masalah berikutnya adalah kurangnya sosialisasi dan juga informasi mengenai pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini berakibat pada kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan terhadap suatu produk pelayanan sehingga, banyak masyarakat yang sudah datang ke kantor Lurah Gung Leto harus kembali untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian secara langsung tentang bagaimana persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik di kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Dengan dilakukan penelitian mengenai bagaimana persepsi masyarakat di Kelurahan Gung Leto diharapkan pelayanan publik di kantor Lurah Gung Leto dapat berbenah diri dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang jauh lebih baik dan juga semakin maksimal sehingga mencapai kepuasan masyarakat.

Dari uraian sebelumnya maka penulis menarik sebuah judul penelitian dengan judul **“Analisis Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe”**



## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah ditulis sebelumnya, penulis membuat indentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kualitas pelayanan publik pada kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.
2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan penulis dalam mendalami masalah dari latar belakang yang telah ditulis maka penulis melakukan pembatasan masalah pada persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang sebelumnya maka penulis merumuskan masalah yakni “Bagaimana Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe?”

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe

Sebagai masukan dan alat kritik yang membangun bagi Kantor Lurah Gung Leto untuk dapat lebih mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk seluruh kalangan masyarakat kelurahan Gung Leto.

b. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan penyumbang kajian ilmu serta tambahan pengetahuan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

c. Bagi Masyarakat Kelurahan Gung Leto

Untuk lebih mengetahui bagaimana pelayanan publik yang ada di kantor Lurah Gung Leto.

d. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pelayanan publik