

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun di Daerah. Pelayanan publik terdiri dari beberapa jenis pelayanan, seperti pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan ini diberikan dan dijalankan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan secara baik kepada publik atau masyarakat. Sebaliknya masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan secara prima (berkualitas) dari pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menjabarkan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan administratif, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi,

kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain berupa kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Untuk mendapatkan dokumen tersebut diatas, pemerintah menjadi bagian yang paling bertanggung jawab untuk memastikan seluruh masyarakat telah mendapatkannya melalui pemberian pelayanan secara prima (berkualitas).

Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan sesuai ketentuan yang mengatur system dan prosedur pelayanan. Pengaturan tentang system dan prosedur ini sangat penting sehingga warga masyarakat memiliki kepastian ketika mereka hendak mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Demikian pun sebaliknya, pemerintah memiliki acuan atau dasar hukum yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting sehingga proses pelayanan dapat berjalan baik sebagaimana yang telah diatur. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana pemerintah telah melakukan pelayanan dengan efektif sesuai ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan “masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung”. Undang-undang ini dengan tegas mengatakan bahwa masyarakat merupakan penerima manfaat pelayanan publik. Oleh karena itu maka hak-hak masyarakat dalam

pelayanan publik harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara baik dan masyarakat berhak menerima layanan tersebut dan bukan sebaliknya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintahan mulai dari tingkat pusat hingga ke pemerintahan daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama yakni memberikan pelayanan secara prima (berkualitas) kepada masyarakatnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintah menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan pemerintahan harus dapat menjangkau seluruh masyarakat hingga ke pelosok daerah. Untuk mencapai itu, maka dibentuklah perangkat daerah mulai dari Kabupaten/Kota, Kecamatan hingga tingkat Kelurahan.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota di bawah Kecamatan dan bertanggungjawab kepada Camat. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 229 menjabarkan mengenai kelurahan yakni Lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan yang bertanggungjawab kepada Camat. Lurah dilantik oleh Bupati/Walikota. Sebagai perangkat Kecamatan maka dalam pelaksanaan tugasnya baik di bidang pemerintahan maupun pelayanan masyarakat, Lurah

bertanggungjawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dan kelurahan bersifat hierarki. Dalam rangka menjangkau dan memudahkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka dibentuklah kelurahan-kelurahan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten melalui kecamatan. Kelurahan bertanggungjawab penuh kepada kecamatan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kelurahan Compang Carep terletak di Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kelurahan Compang Carep merupakan salah satu dari 20 (dua puluh) kelurahan yang berada di dalam tubuh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kecamatan Langke Rembong. Kelurahan ini mempunyai 7 Rukun Tetangga (RT) dengan total penduduk 1.014 jiwa.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kelurahan Compang Carep per Desember 2021**

NO	RT	JUMLAH PENDUDUK	JENIS KELAMIN	
			L	P
1	001	136	72	64
2	002	168	83	85
3	003	202	117	85
4	004	111	61	50
5	005	158	75	83
6	006	100	44	56
7	007	139	74	65
<b>TOTAL</b>		<b>1014</b>	<b>526</b>	<b>488</b>

(Sumber: Data Kantor Kelurahan Compang Carep 2021)

Data pada Tabel 1 menunjukkan jumlah penduduk di Kelurahan Compang Carep per Desember 2021. Jumlah penduduk ditampilkan menurut jenis kelamin dengan rincian 526 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 488 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Sebagai salah satu wilayah kelurahan di bawah Kecamatan Langke Rembong, Kelurahan Compang Carep menjalankan peran memberikan pelayanan publik kepada warga masyarakat termasuk pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi di kelurahan Compang Carep umumnya adalah dalam hal pembuatan surat yang berkaitan dengan surat keterangan ahliwaris, surat keterangan orang yang sama atau beda nama, surat keterangan janda dan atau duda, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat pengantar SKCK, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan belum menikah, dan surat pengantar ijin keramaian. Pelayanan administrasi di Kelurahan Compang

Carep dijalankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan administrasi publik tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat, kerap mendapatkan kendala. Beberapa kendala tersebut dapat bersumber dari pemerintahan kelurahan maupun masyarakat itu sendiri.

Hambatan yang datang dari masyarakat antara lain adalah masih ada beberapa warga masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan (E-KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran), tidak terakomodir sebagai warga penerima bantuan-bantuan sosial seperti PKH, program sembako, BLT (Bantuan Langsung Tunai)/BST (Bantuan Sosial Tunai), dan tidak mampu memenuhi fasilitas-fasilitas dasar seperti meteran listrik, MCK/Jamban sehat. Masyarakat kurang peduli untuk memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Mereka cenderung membiarkan kondisi tersebut tanpa berupaya meminta petunjuk atau arahan dari pemerintahan kelurahan untuk mengatasi persoalan yang dihadapi. Warga masyarakat menginginkan agar pihak kelurahan proaktif mendatangi dan menyelesaikan kendala yang dihadapi. Disisi lain ada hambatan yang bersumber dari pihak Kelurahan Compang Carep. Kelurahan Compang Carep kurang melakukan sosialisasi dan edukasi warganya terkait kewajiban-kewajiban yang mestinya dilakukan oleh masyarakat itu sendiri. Hambatan-hambatan tersebut diatas berdampak kepada kurang efektifnya Kelurahan Compang Carep dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pihak Kelurahan perlu melakukan langkah-langkah

perbaikan sehingga dapat meminimalisir hambatan-hambatan yang ada demi terselenggaranya pelayanan publik secara lebih baik.

Keberhasilan dan kelancaran suatu pelayanan adalah tanggung jawab pihak pemerintah selaku pemberi layanan. Namun demikian, agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik perlu partisipasi dan keterlibatan warga masyarakat selaku penerima layanan. Masyarakat selaku penerima layanan harus aktif memberikan dukungan kepada pihak kelurahan dengan cara memberikan masukan dan kritikan apabila mendapatkan pelayanan tidak sesuai ketentuan yang berlaku. Masyarakat juga harus dengan arif dan bijaksana menerima arahan serta instruksi yang diberikan oleh pihak Kelurahan. Kerjasama antara pihak kelurahan dan masyarakat merupakan hal penting yang sangat mendasar demi tercapainya keberhasilan dalam proses pelayanan di Kelurahan Compang Carep.

Melihat beberapa penjelasan dan kelemahan-kelemahan yang masih terjadi di lingkungan pemerintahan Kelurahan Compang Carep, khususnya tentang “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi” diatas, membuat peneliti tertarik melakukan penelusuran secara mendalam. Oleh karena itu peneliti menetapkan fokus kajian dengan perencanaan penelitian berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI”** (Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai)

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan CompangCarep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai?
- 1.2.2 Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian seperti yang telah diruaikan diatas, peneliti memiliki pandangan mengenai manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan tambahan wawasan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya prodi Ilmu Administrasi Publik, agar bisa mengenal lebih dalam mengenai pelayanan pemerintah kepada masyarakat.



#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Kelurahan Compang Carep

Sebagai salah satu tolak ukur bagi Kelurahan untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan pelayanan administrasi serta upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan secara lebih baik.

##### 2. Bagi Masyarakat Compang Carep

Sebagai informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik yang ada dikantor Kelurahan beserta upaya-upaya perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi dalam rangka mendapatkan pelayanan administrasi yang efektif dikantor Kelurahan Compang Carep.

##### 3. Manfaat Individu

Menambah pengetahuan bagi peneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.