

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama yang begitu hakiki dari seorang aparatur sebagai abdi terhadap masyarakat dan Negara. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian atau kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara. Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001:131). Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemberi pelayanan (Aparatur Pemerintah daerah dan beberapa komponen yang terlibat sebagai pemberi pelayanan), sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat pada Pemerintah Daerah.

Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun Swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi Negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Menurut Dwiyanto (2005:223) Jika kita berbicara mengenai pelayanan publik, ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu Birokrasi Pemerintah baik itu yang bersifat internal maupun eksternal. Karena peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Birokrasi merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan publik. Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan Negara, pemerintahan, termasuk pelayanan umum, dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Surjadi 2009:1).

Kelurahan merupakan pelaksana tugas Pemerintah di tingkat bawah yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan baik demi menciptakan kesejahteraan dan pembangunan di lingkup kelurahan maubeli. Aparat kelurahan merupakan satu ukuran yang menyatakan beberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu sesuai dengan PP Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, penyelenggara urusan pemerintah oleh kelurahan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kelurahan Maubeli merupakan salah satu kelurahan yang terletak di

Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan luas wilayah 4000Ha dan dengan jumlah penduduk 6351 jiwa.

Dari pengertian tersebut pencapaian kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Maubeli Kecamatan Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dapat dilihat dari tabel berikut

**Tabel 1.1**  
**Data Jenis Pelayanan Di Kantor Kelurahan Maubeli tahun 2022**

NO	JENIS PELAYANAN	TARGET	REALISASI	BELUM TEREALISASI
1	Surat Keterangan Kelahiran	150	81	69
2	Surat Keterangan Kematian	100	55	45
3	Surat keterangan Perkawinan	200	118	82
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	300	175	125
5	Surat Keterangan Usaha	600	457	143

*Sumber: Data Kelurahan Maubeli tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jenis pelayanan dan target pelayanan di Kelurahan Maubeli dimana terdapat masalah dalam jumlah pelayanan yang belum sesuai target. Berdasarkan observasi awal ditemukan penulis bahwa permasalahan yang dapat dilihat berupa kurangnya kedisiplinan aparat kelurahan dalam memajemen waktu masuk dan pulang kantor, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi seperti laptop/komputer dan printer sehingga pelayanan yang akan dilakukan kepada masyarakat Kelurahan Maubeli belum berjalan dengan maksimal, dan kurangnya ketegasan lurah untuk membina aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menciptakan kinerja serta kesejahteraan kepada masyarakat khususnya masyarakat Maubeli.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok pembahasan yang akan dibahas yakni: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas dari Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat bertambahnya sumbangan informasi dan pemikiran bagi Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara mengenai pelayanan terhadap masyarakat.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah Kelurahan Maubeli mengenai kualitas pelayanan publik.
- b. Menjadi tolak ukur sebagai dasar acuan bagi peneliti lain di tempat dan pelajaran yang berbeda, agar dapat mengembangkan kemampuan di dalam penulisan karya tulis.