

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 ini, merupakan kesempatan bagi daerah kabupaten/kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kelurahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah kabupaten/kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Kelurahan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan banyak berkaitan langsung dengan pemberian layanan publik. Kualitas pelayanan di Kelurahan diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Di bentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan

kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Setiap masyarakat memerlukan beragam pelayanan, baik barang maupun jasa, untuk memenuhi kehidupan yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan publik, negara adalah pihak yang menerima amanat untuk melayani masyarakat dengan derajat layanan yang baik dan berkualitas. Semakin baik dan berkualitas maka semakin baik pula kinerja pemerintah.

Pemberian urusan/kewenangan tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekwensi menjadikan organisasi Kelurahan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan sipil, sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

Layanan publik berfungsi mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon, dimana proses produksinya disebut pelayanan publik. Layanan publik diproduksi dan dijualbelikan dibawah kontrol pemerintah. Sedangkan layanan sipil adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Layanan sipil tidak diperjualbelikan, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasikan.

Kegiatan pelayanan yang bersifat primer maupun sekunder diselenggarakan pemerintah sebagai bentuk perwujudan loyalitasnya sebagai abdi masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsive yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumberdaya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal, dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti.

Unit pelayanan adalah titik di mana aparatur negara bertemu langsung dengan masyarakat, sehingga kinerja pelayanan publik juga menjadi titik strategis di mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Kualitas pelayanan publik juga menjadi indikator utama bagi masyarakat untuk menilai sejauh mana pemerintahan sudah semakin baik. Dengan kata lain, pemerintahan yang baik (*good governance*) paling cepat dan mudah ditandai oleh masyarakat dengan menilai kualitas pelayanan publik.

Reformasi pelayanan publik haruslah dimulai dari aspek yang paling mendasar, yaitu: reformasi pola pikir (paradigma) penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri.

Hal ini yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik. Terdapat banyak alternatif metode yang mungkin digunakan untuk mendengarkan suara masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Apapun metodenya, pada akhirnya yang perlu diperhatikan

adalah menindaklanjuti berbagai aspek yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan diadakan oleh publik.

Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai aparat maupun sesudah bekerja, misalnya untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, penghargaan atau pun karier dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya bahwa apa yang diharapkan itu tidak seratus persen terwujud.

Beranjak dari pemikiran tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan, bahwa banyaknya keluhan warga masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kepada mereka, antara lain yaitu aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, informasi yang diberikan kepada masyarakat kurang jelas, sehingga menyulitkan bagi mereka pada saat berurusan.

Kenyataan empirik di Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, menunjukkan adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak kelurahan bahwa membuat KTP terkesan sulit, persyaratan yang diperlukan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya. Dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut

mengenai Kualitas Pelayanan KTP Pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Bagaimanakah Kualitas Pelayanan KTP Pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP Pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam pengembangan teori-teori mengenai Kualitas Pelayanan yang terkait dengan masyarakat, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Administrasi.

b. Manfaat Praktis

1. Peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan informasi pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
2. Terhadap penulis, yaitu dapat melatih diri dalam memberikan informasi yang dibutuhkan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan KTP Pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.