

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Hal tersebut bersamaan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan sendiri yang langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Karna pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan tidak dipersulitkan.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Pelayanan yang baik diikuti dengan mutu pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat, sehingga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan kinerja dan kualitas pelayanan

yang pegawai kelurahan berikan. Ketika berbicara mengenai pelayanan, hal tersebut tidak bisa lepas dari peran pegawai sebagai abdi masyarakat.

Pegawai Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik, harus benar-benar memahami akan pentingnya mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang menjadi tugas dan tanggung jawab moral dalam pelaksanaan setiap program kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Namun masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja dan kualitas aparatur pemerintah terutama di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.

Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kota Palangkaraya. Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintah di wilayah kelurahan. Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut memiliki fungsi salah satunya sebagai pemerintahan, keamanan dan ketertiban yang bertugas untuk membuat surat pernyataan penguasaan tanah, surat keterangan tanah, ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah dan pada pelayanan pengaduan lainnya.

Permasalahan yang membuat pelayanan pegawai belum memenuhi harapan pelayanan yang baik yaitu masyarakat terkadang masih mengeluh mengenai sarana prasarana yang kurang memadai dan pelayanan yang diberikan lambat. Keluhan dari masyarakat yang menyebutkan masih ada pegawai yang terlihat bermalas-malasan saat jam kerja, pelayanan yang buruk

dan lambat, dan sering memilih melimpahkan sebagian pekerjaan kepada pegawai lain atau pegawai honorer. Terdapat juga adanya oknum-oknum yang bukan merupakan pegawai dari kantor kelurahan tersebut bisa menjadi perantara dalam menyelesaikan urusan administrasi dan hasilnya cepat selesai dengan syarat mampu memberikan sejumlah uang yang diminta sebagai imbalan atas jasanya terutama dalam pengurusan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT).

Dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Panarung proses pengurusan pelayanan yang sering banyak pengurusannya dan sekaligus banyak keluhan dari masyarakat yaitu masalah pembuatan pengurusan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) dikatakan proses pengurusan yang lama bisa selesai bertahun-tahun dan masih ada nya sifat patron/kekeluargaan atau adanya sistem perantara dalam pengurusan agar cepat terselesaikan. Hal itu didukung dalam sebuah media online berita di palangkaraya.

Dari berita dan keluhan langsung dari masyarakat dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masyarakat dalam pelayanan Surat Pernyataan Pengurusan Tanag (SPPT) yang diberikan di Kantor Kelurahan Panarung belum maksimal dan selalu dipandang buruk dari segi pelayanan dan kualitas pegawai tersebut. Hal tersebut memicu masyarakat yang bermukim di kawasan Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut meminta pelayanan di kelurahan tersebut terus ditingkatkan agar lebih prima. Selama ini pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Panarung dianggap masyarakat lamban dalam segi pelayanan.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil dituang dalam peraturan pemerintah No.

53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil itu antara lain :

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Menanggapi hal tersebut, Menurut Sinambella (2010:128), menjelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Pentingnya pelayanan yang baik, cepat, dan aman sudah menjadi tugas pemerintah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Bagaimana pemerintah menjalankan aktivitasnya sehingga masyarakat merasa senang dan selalu berkeinginan untuk kembali meminta pelayanan.

Sehingga dari beberapa masalah dan kasus yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka dari itu saya tertarik untuk meneliti “**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka**

**Raya.** Untuk mengetahui secara langsung bagaimana fakta yang sebenarnya terjadi mengenai pengurusan penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya dan faktor-faktor apa saja yang menghambat proses pelayanan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) yang diberikan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa : Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya dan Apa saja faktor atau penyebab penghambat pelayanan dalam penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) yang diberikan ke masyarakat Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) yang diberikan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.

## **D. Manfaat Hasil Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Harapan terhadap penelitian ini yakni adalah sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.

b. Bagi Mahasiswa dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi bagi pimpinan Kelurahan Panarung Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien pada kualitas pegawai Kelurahan Panarung Kota Palangka Raya.

