

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang pada saat ini sedang giat-giat nya melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pembangunan yang dilaksanakan tersebut bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat seutuhnya. Aspek-aspek pembangunan tersebut telah di program sedemikian rupa sehingga dalam proses pelaksanaan pembangunan tersebut kendala yang mungkin ditemui akan dapat diminalisir. Orientasi yang jelas serta pola pelaksanaan yang tepat akan mempermudah proses pelaksanaannya.

Salah satu program pemerintah pusat dan daerah mempunyai sasaran akhir yang hendak dicapai oleh pemerintah dan seluruh rakyat sudah dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu terwujudnya masyarakat yang adil dan berdasarkan pancasila melalui pembangunan. Menurut Rasyid, hal ini sesuai dengan tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah modren dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat.¹

Tujuan negara merupakan suasana ideal yang dicita-citakan dan bersifat abstrak. Tujuan negara dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dengan nilai-

¹ Labolo, Muhadam, 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Raja Wali Press. Hal 37

nilai yang terkandung dalam Pancasila yang tercermin dari ruan tujuan sebagai berikut:

1. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan abadi dan keadilan

Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan Pemerintahan Daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa, serta Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia penyelenggara pemerintahan yang tertib dan lancar menjadi syarat utama bagi terwujudnya tujuan Negara. Pemerintahan yang tertib dan lancar tidak akan mungkin tercapai kalau segala permasalahan diatur oleh pemerintahan pusat saja, tetapi dibantu oleh pemerintah Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18A yaitu: (1) Hubungan antara pemerintah pusat dan daerah pemerintahan daerah propinsi, kabupaten, dan kota diatur dengan undang-undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah.(2) Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah di atur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

Untuk menindak lanjuti isi pasal 18B pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 1 ayat (6) di katakan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pasal 18B Undang-Undang 1945 menegaskan yaitu: (1) Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang di atur undang-undang. (2) Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang diatur dalam undang-undang.

Hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintahan Daerah propinsi, kabupaten dan kota, atau antara propinsi dan kabupaten dan kota, diatur dengan Undang-Undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman Daerah, sedangkan hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah Daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras.

Urusan pemerintahan terdiri atas:

1. Urusan pemerintahan absolut, sebagaimana dimaksud adalah Urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat seperti politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yutisi, moneter dan fisikal nasional dan agama yang alam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut ini pemerintah pusat

melaksanakan sendiri; atau melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas Demokrasi.

2. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas :

- a. Urusan Pemerintahan Wajib, Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi: a. pendidikan; b. kesehatan; c. pekerjaan umum dan penataan ruang; d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman; e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan f. sosial. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi: a. tenaga kerja; b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; c. pangan; d. pertanahan; e. lingkungan hidup; f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; g. pemberdayaan masyarakat dan Desa; h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana; i. perhubungan; j. komunikasi dan informatika; k. koperasi, usaha kecil, dan menengah;l. penanaman modal;m. kepemudaan dan olah raga; n. statistik; o. persandian; p. kebudayaan; q. perpustakaan; dan r. Kearsipan
- b. Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud meliputi: a. kelautan dan perikanan b. pariwisata; c. pertanian d. kehutanan; e. energi dan sumber daya mineral f. perdagangan g. perindustrian dan h. transmigrasi.

- c. Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang diatas, pemerintah daerah Kabupaten/Kota menjalankan kewenangan-kewenangannya tersebut dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah kabupaten/Kota menjalankan kewenangannya dibantu oleh organisasi perangkat daerah, organisasi perangkat daerah diperlukan untuk dapat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah.

Reformasi birokrasi dalam sistem pemerintahan Indonesia dari sentralisasi menjadi desentralisasi setelah informasi memperlihatkan dampak positif bagi peningkatan pembangunan didaerah. Salah satu hasil yang sangat diharapkan oleh para tokoh reformasi adalah pemberian otonomi kepada daerah sehingga membuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi daerah untuk mengatur sendiri urusan pembangunan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sistem pemerintahan desentralisasi semakin mempersingkat jaringan birokrasi pemerintahan dalam pembangunan didaerah.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pemerintahan daerah yang diiringi pula dengan peraturan pemerintahan Nomor 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah propinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang sekaligus merupakan payung hukum bagi daerah untuk melaksanakan pembangunan dalam pemenuhan

kebutuhan masyarakat secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa harus mendapat persetujuan dari pemerintah terhadap urusan-urusan yang telah diserahkan kedaerah, tidak seperti pada sistem pemerintahan yang sentralistik yang seluruhnya diatur oleh pemerintahan pusat seperti sebelum reformasi.

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi perangkat Daerah, pemerintah daerah adalah DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NKRI sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai penyelenggara pemerintah di daerah maka daerah diberi kewenangan membentuk organisasi perangkat daerah berdasarkan peraturan daerah dan peraturan Kepala Daerah yang mengatur tentang berbagai urusan di daerah termasuk urusan pembentukan satuan kerja perangkat Daerah, susunan, kedudukan, tugas pokok organisasinya. Pembentukan organisasi perangkat daerah tersebut didasarkan kebutuhan daerah dengan tetap memperhatikan efektifitas dan efesiensi penyelenggaraannya.

Pasal 7 ayat (2) peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 menjelaskan ada 26 bidang urusan wajib pemerintahan yang di serahkan kedaerah. Urusan wajib dimaksud adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar.

Salah satu aspek terpentingnya dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya, dan maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang lebih tertinggi sampai yang terendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (public service).

Salah satu tuntutan yang dirasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi adalah reformasi pelayanan publik, yaitu tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di terima oleh pemerintah. Tuntutan masyarakat yang di rasakan/tidak berlebihan oleh karena selama paradigma melayani birokrasi pemerintahan pada kenyataannya berbalik menjadi paradigma dilayani. Realita ini memerlukan perhatian dari apatur pemerintah, khususnya agar segala kekurangan yang dirasakan masyarakat tersebut bisa diatasi sehingga masyarakat bias sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan prima.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, biaya, dan waktu).

Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya

pemerintahan yang baik. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat pelayanan public sangatlah penting, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kehidupan masyarakat semakin baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik kepada pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat menurut AW.Widjaja² sebagai berikut:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi pelayanan masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan aparatur kelurahan dan masyarakat sehingga masyarakat juga mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Merupakan sistim kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil sesuai dengan masukan atau aspirasi yang diharapkan masyarakat.
- e. Lebih mengutamakan apa yang di inginkan masyarakat

² Widjaja, AW, 1986. *Manajemen Pegawai*. Jakarta, Rajawali. Hal 3

- f. Member akses kepada masyarakat dan responsive terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang di terima.

Peraturan pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu kelurahan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan kelurahan berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri. Disini harus dipahami bahwa kelurahan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya dalam menuju kesejahteraan. Pemerintahan Kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus di lakukan dengan cepat, benar dan aman. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada diwilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan keterampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahah harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya.

Konsep pemberdayaan pemerintah kelurahan ini dapat dilaksanakan melalui program peningkatan kualitas atau kemampuan aparat pemerintahan setempat. Hal ini sangat penting mengingat kelurahan atau desa merupakan unit pemerintahan yang terkecil dalam tata pemerintahan yang ada dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dan langsung berhubungan dengan masyarakatnya. Dengan demikian

diharapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat kelurahan dan meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintahan ditingkat kelurahan, menyelenggarakan berbagai kegiatan pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Kinerja aparatur didukung oleh sikap, perilaku dan etos kerja yang di harapkan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Aplikasi good governance selama ini belum dapat tercapai hasilnya dengan baik dalam penyelenggaraan pemerintah, oleh karena adanya keterbatasan kualitas sumber daya manusia dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance.

Organisasi pemerintah kelurahan merupakan organisasi yang dekat dengan pengguna layanan yaitu masyarakat, mempunyai tanggung jawab yang besar untuk memenuhi kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan. Mengingat kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi telah membawa dampak perubahan yang besar terhadap perkembangan kehidupan masyarakat, terutama yang menyangkut tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup manusia dan layanan sipil dari pemerintah.

Lebih lanjut kedudukan lurah dalam pemerintah yang ditegaskan lagi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 pasal 3 ayat (2) tentang Kelurahan yang mengatakan Lurah berada dibawah dan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui camat. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan dalam menjalankan tugas Lurah mempunyai fungsi diantaranya :

- a. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

- b. Pembinaan lembaga masyarakat
- c. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Dalam upaya mencapai keberhasilan pembangunan di Kota Dumai dan menjalankan roda pemerintah dengan baik serta terciptanya ketertiban diwilayah kelurahan hendaknya memperhatikan administrasi pemerintah berjalan baik dan lancar.

Untuk proses penyelenggaraan program pemerintah dalam pembangunan Kota Dumai khususnya dalam hal pelayanan, dikarenakan peranan aparatur pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat atau publik yang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan tentang pelayanan dan juga menghindari segala tingkah laku yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Dalam upaya peningkatan prinsip pelayanan publik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami cara menciptakan prinsip pelayanan public tersebut. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melalui) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kantor Lurah merupakan unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat membutuhkan pelayanan dibidang pelayanan. Hal tersebut yang menjadi acuan dan informasi bagi kantor lurah dalam keberhasilan pemberian pelayanan publik. Ketetapan pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang ada

dalam suatu organisasi pelayanan. Begitu juga pada kelurahan kampung Baru, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas perlu didukung oleh sumber daya yang memadai. Kelurahan Kampung Baru sebagai kelurahan yang baru di mekarkan yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia, untuk lebih jelas ketersediaan sumber daya manusia sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah pegawai kantor Lurah Kampung Baru berdasarkan status/Golongan

No	Status/ Golongan pegawai	Jumlah
1	PNS /Golongan III	5
2	PNS/Golongan II	3
3	Honorer/ Non Golongan	3
Jumlah		11

Sumber Kantor Lurah Kampung Baru Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa pada Kelurahan Kampung Baru pegawai yang paling banyak PNS 11 yaitu sebanyak 5 (lima) orang, PNS Golongan 11 sebanyak 3 (tiga) orang dan Honorer sebanyak 3 (tiga) orang.

Selain minimnya pegawai dan Honorer yang Bekerja di Kantor Lurah Kampung Baru memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 6 (enam) orang dan yang berpendidikan Sarjana S.1 berjumlah 5 (lima) orang. Kondisi ini tentunya masih mempengaruhi terhadap percepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diharapkan, namun pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal, dikarenakan kondisi Kantor Lurah yang belum memadai, seperti fasilitas dan lokasi dalam kondisi mengontrak (menumpang) rumah warga.

Dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan masih perlu adanya sumber daya manusia yang mendukung dalam proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan perlunya sosialisasi pegawai kepada masyarakat mengenai prosedur, biaya pengurusan yang menyangkut tentang administrasi pelayanan.

Di dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 01 tahun 2001 tentang peraturan kelurahan yang mana tujuan dari pembentukan Kelurahan adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan pembangun.

Salah satu Kelurahan yang harus menjalankan prinsip pelayanan public tersebut yaitu Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur kota Dumai terbentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Dumai Nomor: 17 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dan peraturan Walikota Dumai Nomor 43 tahun 2012 tentang tugas, fungsi, dan uraian tugas kecamatan dan Kelurahan yang ada pada Kota Dumai, dimana tugas dari kantor Lurah Kampung Baru Kota Dumai adalah memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan,

merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggara urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan diwilayah kelurahan.

Sesuai dengan urusan penyelenggaraan pemerintah kelurahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, pelayanan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan dan serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelimpahan sebagian wewenang pemerintah dari Camat;
2. Penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan Kelurahan;
3. Pelaksanaan pembinaan kehidupan masyarakat;
4. Pelaksanaan pengembangan dan pemberdayaan masyarakat;
5. Membina dan mengendalikan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya.

Dari fungsi kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur kota Dumai, pelayanan administrasi merupakan salah satu acuan kerja yang harus dilaksanakan oleh kantor Lurah Kampung Baru dengan harapan kantor Lurah Kampung Baru sebagai perpanjangan pemerintah Kota Dumai yang akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran

penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

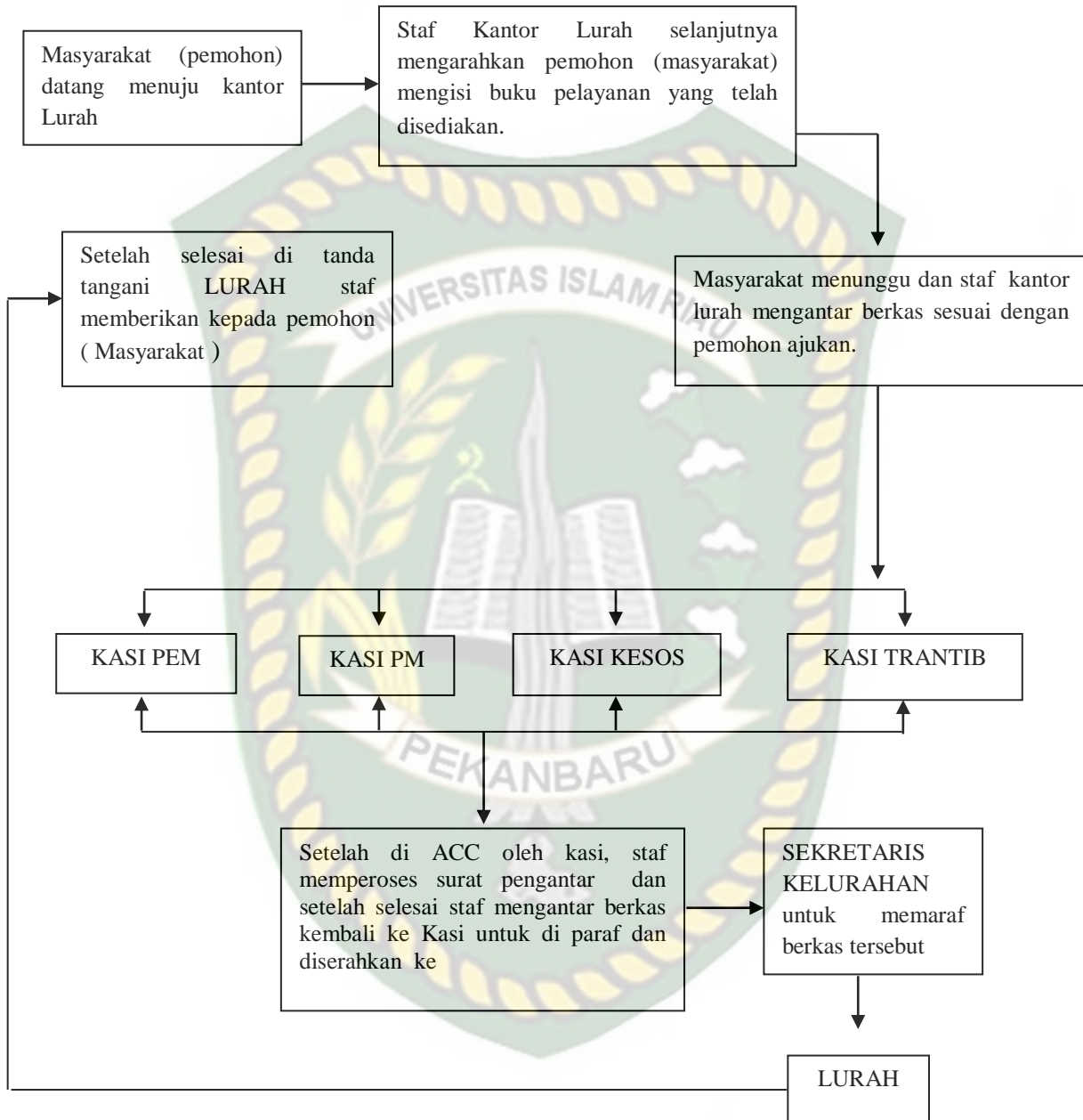
Kartu tanda penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (WNI). Kartu ini wajib dimiliki oleh warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau yang sudah menikah.

Kemudian Kartu keluarga adalah dokumen yang sangat penting dalam kehidupan sebagai seorang warga Negara Indonesia. Sehingga dokumen ini mutlak untuk dimiliki oleh seluruh rakyat. Sebagai pasangan yang baru menikah dan pindah ketempat baru, saya dan pasangan diharuskan untuk membuat kartu keluarga (KK) baru karna telah memisahkan diri dari KK orang tua.

Dan Akta kelahiran merupakan kehadiran anggota keluarga baru yang harus segera dilaporkan. Kepemilikan “Akta Kelahiran” merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak. Dalam pengertian yang lebih konkrit, pencatatan “ Kelahiran “ memberikan pengakuan hukum dari Negara terhadap identitas, silsilah dan kewarganegaraan seseorang, yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan “ kelahiran”, yaitu “ akta kelahiran “.

Pelaksanaan pelayanan administrasi khususnya pelayanan pengantar, bertujuan untuk membangun Kantor Lurah Kampung Baru menjadi lebih baik ke depannya.

Gambar 1.1 Alur pelayanan adalah sebagai berikut:

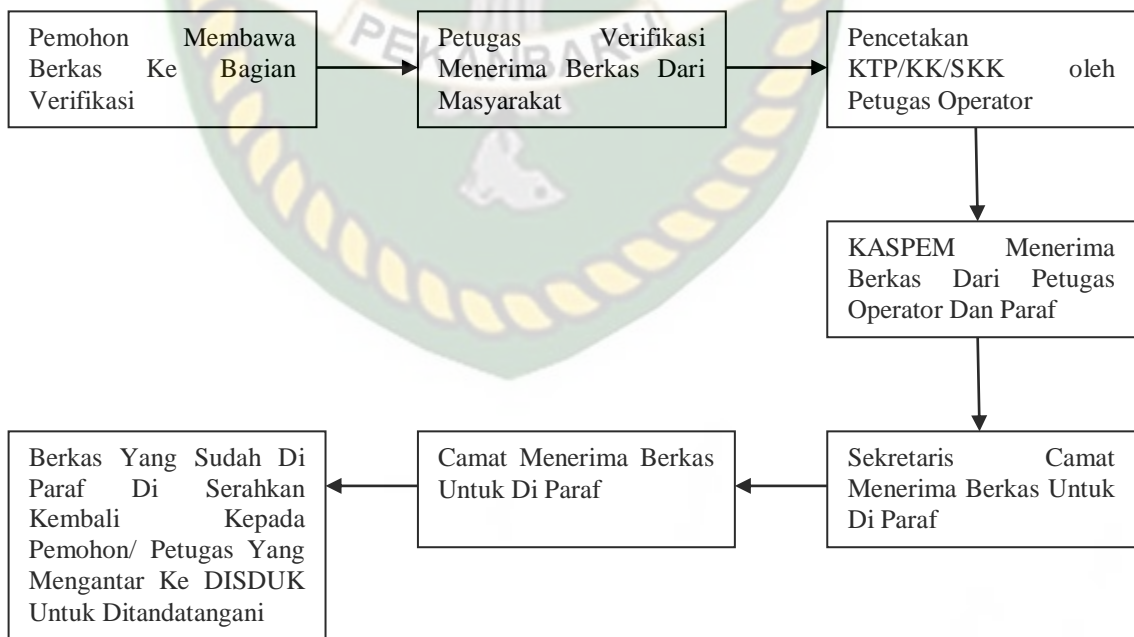


Dari Flowchat diatas, dapat digambarkan secara rinci alur pelayanan dalam pembuatan surat pengantar di Kantor Lurah Kampung Baru yang di mulai dengan adanya pemohon dari penduduk atau masyarakat yang membuat surat pengantar,

yang diproses melalui staf dan turun langsung diproses sesuai dengan Kepala seksi masing-masing, serta diseleksi sekretaris kelurahan dan selesai di tanda tangani oleh lurah.

Setelah proses pembuatan surat rekomendasi/pengantar baik untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Kependudukan (SKK) begitu juga dengan akta kelahiran di Kantor Lurah tersebut selesai, baru lah surat rekomendasi/pengantar tersebut beserta berkas-berkas lainnya dibawa ke Kantor Camat untuk pengurusan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, SKK begitu juga dengan akta kelahiran. Berikut Standar Operasional Prosedur yang berlaku di setiap Kantor Camat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Gambar I.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat



Dari Bagan di atas, dapat dilihat secara rinci standar operasional prosedur (SOP) pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kependudukan (SKK) beserta Akta Kelahiran di Kantor Camat. Dimulai dari pemohon yang membawa surat rekomendasi/pengantar untuk pengurusan KTP/KK/SKK/Akta Kelahiran yang sudah diurus di Kantor Kelurahan beserta berkas-berkas lainnya, selanjutnya diverifikasi oleh staff, di cetak, di paraf Kasi Pemenrontahan dan tentunya camat sampai kepada berkas yang diparaf tersebut dikembalikan kepada pemohon atau diantar ke DISDUK untuk ditandatangani.

Dalam proses Administrasi pelayanan yang di lakukan pegawai Kantor Lurah Kampung Baru masih belum menerapkan alur pelayanan yang baik sesuai dengan harapan penulis dan masyarakat, kenyataan yang dilihat penulis, dalam proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Lurah Kampung Baru masih belum menerapkan alur pelayanan yang di maksud diatas.

Contohnya: seorang staf dalam melayani masyarakat dalam membuat surat pengantar izin usaha, namun staf kesejahteraan sosial (KESOS) yang melakukan pekerjaan tersebut, namun tanpa disadari seharusnya staf pemberdayaan masyarakat (PM) yang melakukan pekerjaan tersebut, sehingga terkesan tidak peduli dalam pekerjaan nya dan tugasnya masing-masing.

Dari contoh kasus diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Lurah Kampung Baru masih belum bisa menerapkan alur pelayanan dengan baik dan tidak menyadari dengan tugas dan fungsinya yang ditetapkan.

Serta berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Perlimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kemajuan teknologi informasi, merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara tepat, akurat dan aman.

Pelayanan merupakan salah satu fenomena yang harus dan selalu mendapatkan perhatian dari pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah terhadap pentingnya dari masyarakat itu sendiri.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan bahwa pelayanan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yang terdiri dari:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk (KTP) , akte kelahiran, akte pernikahan, akte kematian, dan kartu keluarga (KK).

2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya..
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan administratif merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, dimana pelayanan administratif sangat mencakup berbagai aspek masyarakat yang penting seperti pembuatan kartu keluarga.

Pada dasarnya pelayanan yang ada pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai termasuk kategori administrasi. Adapun pelayanan tersebut dapat dilihat pada table 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah pelayanan pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Tahun			Ket
		2013	2014	2015	
1	2	3	4	5	6
1	Pembuatan Pengantar KK dan KTP	1.020	899	764	2.683
2	Pengantar Akte	346	498	95	939
3	Penngantar Surat Pindah	30	51	23	104
4	Pengantar akte nikah	106	80	90	276
5	Pengantar Akte kematian	30	13	15	58
6	Pengantar Surat Izin Usaha	241	115	201	557
7	Pengantar SKCK	23	32	21	76

1	2	3	4	5	6
8	Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu	28	65	63	156
9	Pengantar Surat Keterangan Keramaian	20	34	47	101
	Jumlah	1.844	1.787	1.319	4.950

Sumber: Kantor Lurah kampung Baru 2016

Tabel 1.3 Jumlah Pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Nenas Kecamatan Bukit kapur Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Tahun			Ket
		2013	2014	2015	
1	2	3	4	5	6
1	Pembuatan Pengantar KK dan KTP	463	354	536	1.353
2	Pengantar Akte	80	143	71	294
3	Penngantar Surat Pindah	24	13	21	58
4	Pengantar akte nikah	34	28	44	106
5	Pengantar Akte kematian	20	13	18	51
6	Pengantar Surat Izin Usaha	56	71	120	247
7	Pengantar SKCK	11	16	20	47
8	Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu	17	12	23	52
9	Pengantar surat izin Keramaian	18	12	24	62
	Jumlah	723	670	887	2270

Sumber : Kantor Lurah bukit nenas 2016

Berdasarkan Table 1.2 secara keseluruhan terlihat bahwa pada tahun 2013 terdapat 1.844 pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dan tahun

2014 terdapat pelayanan administrasi pelayanan serta pada tahun 2015 terdapat 1.319 pelayanan administrasi yang dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa kantor lurah kampung baru sangat diperlukan oleh masyarakat. Namun kenyataannya berdasarkan hasil prasuvei yang penulis lakukan masih ditemukan adanya oknum pegawai yang meminta sejumlah uang kepada masyarakat dengan alasan penggantian biaya administrasi. Kondisi ini tentunya mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai Kantor Lurah.

Dalam pelayanan diatas keseluruhan jumlah pelayanan pada Kantor Lurah Kampung Baru berjumlah 4.950 jiwa. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat masih banyak penduduk tempatan dan penduduk pendatang yang belum memiliki identitas diri / dokumen kependudukan juga menjadi salah satu faktor dan keterbatasan dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus/ membuat dokumen kependudukan.

Pada kenyataannya penduduk di Kelurahan Kampung Baru berjumlah 7.049 jiwa pada tahun 2016. Di Kantor Lurah Kampung Baru dalam melakukan layanan kepada masyarakat belum adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan, biaya, tata cara pelayanan. Dengan demikian perlu adanya sosialisasi oleh Lurah sebagai pemimpin di kelurahan Kampung Baru tentang jumlah biaya dan tata cara pelayanan pelayanan yang transparan dengan menempelkan di tempat pelayanan.

Untuk mencapai permasalahan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dalam hal Aparatur kelurahan berkewajiban untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang memerlukan, untuk itu diperlukan adanya hubungan

kerjasama yang baik antara pegawai kelurahan dengan masyarakat dan setiap pekerjaan yang telah dibagi sesuai dengan bidang kerjanya dapat terlaksana dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab untuk pencapaian tujuan.

Lurah selaku atasan langsung dalam melaksanakan tugas pemerintah tentu saja tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa adanya kerjasama dan bantuan dari bawahannya, sedangkan sebagai seorang lurah dituntut untuk bisa melakukan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi pelayanan dibidang pemerintahan.

Kantor lurah merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang salah satu tugasnya melaksanakan administrasi pemerintah, dengan demikian diperlukan aparatur yang memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas tersebut, Sebab kemampuan pegawai tersebut berdampak pada proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Namun dalam pemberian pelayanan pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur penulis masih menemukan permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan publik, yaitu:

1. Masyarakat belum mendapatkan kejelasan tentang informasi persyaratan pelayanan pada kantor lurah kampung baru.
2. Dilihat dari Tabel 1.1 bahwa Sumber Daya Manusia yang ada pada Kantor Lurah Kampung Baru belum dapat menyelesaikan proses pelayanan publik

Berdasarkan gejala gejala yang ditemukan diatas, penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu “ **Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah dikemukakan diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Di dalam memberikan pelayanan pihak kelurahan belum memberikan kejelasan tentang pembuatan Surat Rekomendasi dalam pembuatan KTP, KK, dan SKK, sehingga membuat masyarakat bertanya-tanya tentang hal yang berkaitan dengan syarat maupun biaya yang harus dilengkapi dalam pengurusan surat rekomendasi.
2. Dilihat dari Sumber Daya Aparatur yang ada dikelurahan bisa dikatakan sebagai lemahnya pelayanan yang ada dikelurahan kampung baru kecamatan bukit kapur kota dumai, dengan minimnya pendidikan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan berjalan lambat.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena tersebut, penelitian ini ingin memahami lebih mendalam mengenai analisis pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Di Kota Dumai pada tahun 2016.

1.3 Rumusan Masalah

Lurah selaku atasan langsung dalam melaksanakan tugas pemerintah tentu saja tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa adanya kerja sama dan

bantuan dari bawahannya, sedangkan sebagai seorang lurah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi pelayanan dibidang pemerintah.

Berdasarkan gejala-gejala yang ditemukan diatas, penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu “Bagaimana pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai”.

1.4 Batasan Masalah

Agar arah penelitian ini lebih terfokus, tidak kabur dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis merasa perlu untuk membatasi masalah yang akan diteliti. Mengacu pada permasalahan yang penulis temukan, maka penelitian ini dibatasi dengan jumlah pelayanan Administrasi yang ada di Kelurahan Kampung Baru sebagai objek penelitian sehingga penulis lebih memfokuskan penelitian ini.

Dari seluruh pelayanan Administrasi yang ada di kelurahan yang diantaranya adalah surat rekomendasi/pengantar KTP/KK, SKK, akte kelahiran, akte nikah, surat pindah, akte kematian, izin usaha, SKCK, keterangan tidak mampu, penulis hanya memfokuskan penelitian di Administrasi Kependudukan pada kantor kelurahan kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.

Adapun Administrsasi Kependudukan di Kelurahan Kampung Baru kecamatan bukit kapur kota Dumai terdiri dari:

1. Rekomendasi KTP
2. Rekomendasi KK
3. Rekomendasi SKK

Alasan penulis hanya mengambil tugas ini, karena yang mendekati permasalahan dibidang Administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan kampung Baru kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.

1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melayani masyarakat.

2. Manfaat penelitian

1. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan terutama tentang pelayanan pada kantor lurah kampung baru kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.
2. Sebagai bahan informasi bagi para peneliti lainnya dalam melakukan penelitian tentang permasalahan yang sama.

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.