

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan cita-cita Negara Republik Indonesia yang dilandaskan oleh pembukaan Undang-undang Dasar 1945, Negara Indonesia dibagi dalam satuan-satuan kecil sesuai pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945, disebutkan bahwa Negara Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi menjadi kabupaten dan kota dimana tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang-undang.

Tindak lanjut dari pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 adalah dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan arus semangat reformasi yang telah tergulir diharapkan aparatur pemerintah yang dapat mendukung kelancaran dan kepaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara,

dengan memberikan kinerja yang baik selain itu diharapkan tindakan-tindakan yang merugikan negara dan masyarakat dapat ditanggulangi dan terberantas.

Pembentukan pemerintah daerah telah diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah yaitu dimana dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah terbagi 3 (Tiga) klasifikasi yaitu urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintah umum. urusan pemerintahan absolut merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat, urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang di bagi antara pemerintahan pusat, pemerintahan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintahan pilihan. urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. berdasarkan pasal 12 Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menjelaskan:

- 1) Urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
 - d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
 - e. Ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat,
 - f. Sosial

2) 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 olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan dan
- r. Kearsipan

3) Urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi:

- a. Kelautan dan perikanan

- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian dan
- h. transmigrasi

Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan ketentuan dan kepedulian aparatur pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat. Kinerja merupakan hasil Evaluasi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Stephen Robbins (dalam Pasalog, 2007:176).

Apa bila dilihat dari sisi pelayanan, undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, yang dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang sering kali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pegawai negeri sipil pada pemerintah daerah, merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tepatnya pasal 1 Ayat 1 menjelaskan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ketingkat yang pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/*publik service*.

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari pada pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkatdaerah.

Apalagi jika dilihat dari birokrasi pemerintahan yang sekarang sedang berjalan, pemerintah daerah dituntut untuk menata kembali format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya. Selama ini pemerintahan yang dijalankan belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan kinerja aparatur yang masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (2002:48), tugas pokok pemerintahan dibagi dalam 3 (tiga) fungsi pokok, yakni:

1. Pelayanan (*service*)
2. Pemberdayaan(*empowerment*)
3. Pembangunan(*development*)

Dari ketiga fungsi diatas, fungsi pelayanan memegang peranan yang paling penting dari suatu pemerintahan, khususnya pemerintahan yang ada di daerah, karena dari pelayanan itulah akan diketahui kualitas suatu pemerintahan.

Berlakunya keotonomian daerah ini tentunya semua daerah mengenal yang dinamakan perubahan dan tidak terlepas dari sebuah kewajiban yang menjadi beban terhadap yang memikulnya. Tidak terkecuali juga sampai kepada tingkat yang dibawahnya, misalnya kawasan kelurahan yang yang dipimpin oleh seorang lurah, yang diangkat oleh bupati/walikota yang berasal dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan dibidang teknis pemerintahan. Kelurahan merupakan unsur bagian dari pemerintahan kabupaten/kota yang mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh walikota.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan pada Pasal 3 ayat (2) menyatakan bahwa “Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat”

Selanjutnya pada pasal 5 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, menerangkan bahwa lurah mempunyai tugas :

1. Melaksanakan kegiatan Pemerintahan Kelurahan

2. Pemberdayaan Masyarakat
3. Pelayanan Masyarakat
4. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum, dan
5. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum.
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Kewenangan dan fungsi yang dapat dilakukan oleh lurah dalam menyelenggarakan pemerintahan secara umum, namun semua itu tetap dikoordinir oleh tingkat yang lebih tinggi yaitu pemerintahan kabupaten/kota dalam artian semua penyelenggaraan yang dilimpahkan kepada pemerintah kelurahan tetap yang menjadi pengawasannya adalah dari tingkat yang diatas yaitu pemerintahan kabupaten/kota. Dan ini dapat dilihat seperti melaporkan jumlah penduduk yang ada pada kawasan kelurahan apa bila ada penambahan maupun kurang akibat meninggal dunia dan perpindahan dan ini dapat dilaporkan kepada tingkat yang lebih tinggi yaitu kabupaten/kota.

Salah satu kelurahan yang ada dalam wilayah Kota Dumai yang telah melaksanakan fungsi dan kedudukannya lurah yang tertuang dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam menjalankan pemerintahan umum, tugas lurah dalam peraturan daerah kota Dumai menjelaskan bahwa lurah mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh wali kota.

Kelurahan Basilam Baru merupakan salah satu kelurahan yang ada di kecamatan sungai sembilan Kota Dumai. Kelurahan Basilam Baru

mempunyai luas wilayah sekitar 5513381 ha, dan berbatasan langsung dengan beberapa Kelurahan lainnya, diantaranya yaitu :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan batu teritib
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan tanjung penyembal
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Jumrah kecamatan Rimbo melintang kabupaten rokan hilir
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut

Kelurahan Basilam Baru mempunyai kondisi alam yang terdiri dari daerah dataran rendah dan struktur tanah yang baik untuk lahan perkebunan dengan komposisi alam yang baik untuk lahan pertanian dan perkebunan ini maka masyarakat di Kelurahan Basilam Baru sebagian besar mempunyai mata pencarian sebagai petani dan nelayan, ada juga sebagian.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Dumai Tahun 2017, jumlah penduduk Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai berjumlah 9.013 jiwa. Penduduk Kelurahan Basilam Baru mayoritas bersuku Jawa, sebagian ada juga yang bersuku Melayu batak dan suku lainnya.

Didalam memberi pelayanan oleh aparatur kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai kepada masyarakat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari gejala yang ditemukan sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti pelayanan surat kematian, surat nikah dan pelayanan lainnya

2. Masih rendahnya pemahaman pegawai dalam menggunakan teknologi seperti komputer, akibatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing bidang pekerjaan menjadi lambat, hal ini membuktikan kinerja yang buruk

Adapun jenis pelayanan umum yang diberikan oleh Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel I.1 berikut :

Tabel I.1 : Jenis Pelayanan Umum di Kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan
1.	Pelayanan Administrasi	Surat Pengantar KTP Dan KK, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan, Surat Berdomisili, SKGR Tanah Dan pengantar Surat Nikah
2.	Pelayanan Rekomendasi	Perizinan IMB dan SITU sifatnya hanya memberikan surat pengantar untuk diteruskan kepada instansi yang terkait.

Sumber : Kantor Lurah Basilam Baru Tahun 2018

Dari tabel diatas dilihat bahwa, jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai meliputi pelayanan administrasi kependudukan dan rekomendasi atau surat penghantar perizinan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui dan menjelaskan bagaimana kinerja pelayanan (Administrasi) di kantor Lurah Basilam Baru

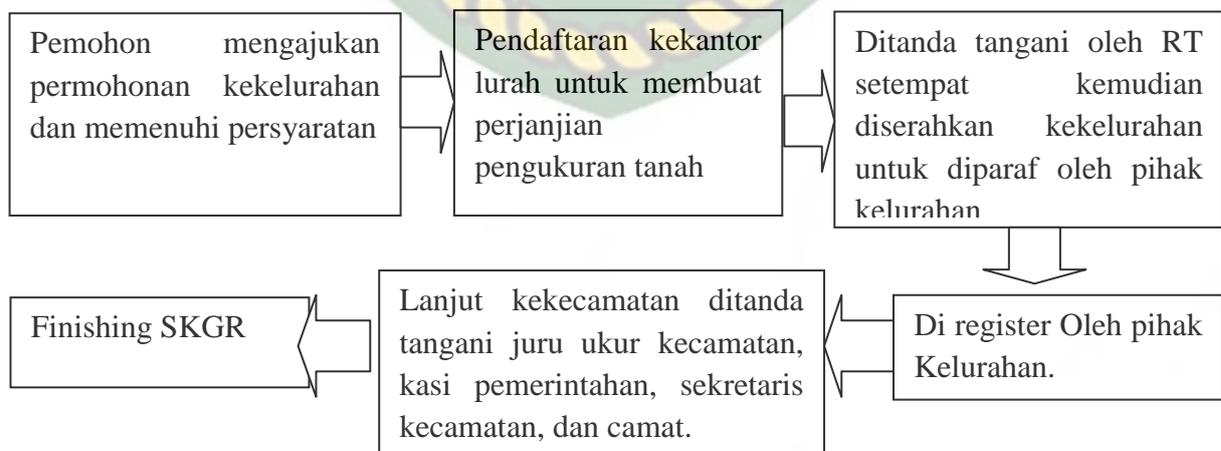
Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi yang sering disebut SKGR dimana pengamatan penulis dilapangan menjumpai beberapa kendala dan permasalahan.

Pelayanan adminitrasi SKGR adalah pelayanan yang cukup penting akan memenuhi kebutuhan masyarakat akan legalitas hak tanah yang dimilikinya yang merupakan legitimasi bagi setiap penduduk dalam wilayah Republik Indonesia.

Sedangkan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan SKGR sebagai berikut:

1. Photo copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) atas nama yang mengurus
2. Foto copy KK, KTP penjual dan pembeli
3. Surat keterangan dari RT setempat tentang batas tanah sepadan
4. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) sepadan dari kanan, kiri, depan, belakang.
5. Melampirkan surat dasar/Sporadik dari kelurahan atau desa setempat

Tahap-tahap dan Mekanisme Prosedur pengurusan SKGR



Sumber: Modifikasi Penulis 2018

Tabel I.2. : Daftar Pegawai Kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Syaiful Nasir,S.Sos,M.Si	S.2	Lurah
2	Nurhasan,SP	S.1	Sekretaris lurah
3	Mahmud,S.Sos	S.1	Kasi Pemerintahan
4	Oki Nofiar	SMA	Staff
5	Sri Ramdani	SMA	Staff
6	Badriah	SMA	Staff
7	Rohani	SMA	Staff
8	Mustafa	SMA	Staff
9	Muharmin	SMA	Staff
10	Dinin	SMA	Staff
11	Samsudin	SMA	Staff

Sumber : Kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai, 2018

Dalam penelitian ini penulis ingin melihat pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), setiap masyarakat yang mempunyai tanah harus mempunyai SKGR baik untuk legalitas sebagai pemilik tanah, dan juga untuk keperluan lainnya.

Tabel I.3. :Rata-rata Jumlah Pelayanan di Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Pengurusan		Jumlah/Hari
1	Kartu Tanda Penduduk	baru	Perpanjangan	3
2	Kartu Keluarga	baru	Perpanjangan	2
3	AkteKelahiran	baru	-	4
4	Surat nikah	-	-	1
5	Surat Kematian	-	-	1
6	SKGR	-	-	5
	Jumlah	-	-	16

Sumber : Arsip Kelurahan BasilamBaru, 2018

Pada setiap harinya di Kelurahan Basilam Baru melayani 7-16urusan pelayanan yang terbagi dalam beberapa pengurusan. Fokus penelitian yang di lakukan, berkaitan dengan pelayanan pengurusan SKGR.

Tabel 1.4 : Jumlah pelayanan SKGR Tiga Tahun Terakhir Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

No	Jenis pelayanan	Tahun	Jumlah
1	SKGR	2015	169
2	SKGR	2016	321
3	SKGR	2017	150

Sumber: Arsip Kelurahan Basilm Baru,2018

Dari tabel diatas mengenai jumlah pelayanan kepengurusan surat keterangan ganti rugi tiga tahun terakhir dari tahun 2015 hingga tahun 2017 Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Pelayanan yang cepat,mudah dan tidak berbelit-belit ketika sedang mengurus surat atau yang berhubungan dengan pelayanan dikantor kelurahan ialah sesuaatu yang di inginkan oleh setiap warga. Saat ini kantor kelurahan Basilam Baru berusaha memaksimalkan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh warga dengan tujuansupaya warga sekitar yang berada dikelurahan tersebut bisa merasa mudah. Dengan demikian, warga bisa merasa puas dengan pelayanan yang ada dikantor kelurahan tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal penulis dilapangan, mengenai pelaksanaan pelayanan dikantor lurah basilam baru kecamatan Sungai sembilan kota dumai, berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan pengurusan SKGR pada masyarakat ditemukan beberapa permasalahan yaitu:

1. Ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian, sehingga dalam pengurusan SKGR memakan waktu yang sangat lama, yang seharusnya bisa diselesaikan dalam satu bulan, tetapi waktu penyelesaiannya bisa 2 bulan bahkan lebih.
2. Terindikasi pemungutan biaya yang mahal dalam pengurusan SKGR.
3. Ketampakan fisik kantor lurah terlihat kotor dan kumuh cat tembok yang sudah kusam, tidak tersedianya lahan parkir yang ideal, kelurahan masih terlihat kotor karena ada saja sampah yang terlihat disekitar kantor lurah, Sarana prasarana atau fasilitas yaitu peralatan yang masih belum lengkap seperti tenaga listrik cadangan (mesin genset) akibatnya akan menghambat proses pelayanan ketika pematian listrik secara bergilir.

Fenomena diatas menunjukkan bahwa pihak kelurahan belum optimis melaksanakan tugasnya.

Dari penjelasan diatas tadi maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul dalam penelitian ini yaitu: *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.*

B. Rumusan Masalah

Pelaksanaan pelayanan dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau pimpinan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering pimpinan tidak mengetahui berapa buruknya kinerja bawahannya sehingga instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk

Organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Tetapi pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan berupa administrasi dan pendataan masyarakat masih membutuhkan peningkatan yang lebih baik lagi. Sehingga dalam pelaksanaan penelitian ini diangkat satu rumusan masalah yaitu: ***“Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Di kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai”***.

C. Tujuan Penelitian dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan di kantor lurah basilam baru kecamatan Sungai sembilan kota dumai Kepada Masyarakat.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dari pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

2. Kegunaan penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman akan kemampuan akademis dan ilmiah dalam melihat kinerja pelayanan publik
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama
- c. Kegunaan praktis bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi kantor lurah basilam baru kecamatan sungai sembilan kota Dumai dalam

meningkatkan pelayanan di kantor lurah baslam baru kecamatan sungai sembilan kota Dumai.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau