**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (publik servant) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi.

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat mennjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau pasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim.

Pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hal yang hingga saat ini sering kali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Rendahnya mutupelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan selalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efesien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintah. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan masyarakat pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti, kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan,kepastian hukum, kebebasan bergerak, harta dan martabat sebagai manusia. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu indikasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang baikadalah melihat dari administrasi pemerintahan yang tertib dan teratur apabila pemerintah dalam hal ini aparat kelurahan mampu menjadi sumber data, informasi pembinaan dan pengawasan.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birorasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong salah satunya yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu.

Pelayan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oelh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikutnya menurut Afandi (2018:43), pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S Badudu, 2001:781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal cara atau hasil pekerjaan melayani. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghadapi kelompok miskin, rentan dan terpencil. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang berwenang.

Berdasarkan hasil observasi sementara ditemukan permasalahan dimana sebagian masyarakat mengatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah baik, namun ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu masih kurang berkualitas, permasalahan yang ada berhubungan denagn aspek responsiveness (ketanggapan). Hal ini dikarenakan dari segi pelayanan kurang cepat, tidak tepat waktu dikarenakan pihak yang menandatangani surat keterangan tidak mampu tersebut sedang tidak berada ditempat dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan masyarakat.

Maka berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kualita Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”.**

**B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah antara lain :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

**C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan darii penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

**D. MANFAAT PENELITIAN**

Melalui penelitian ini kiranya dapat memberikan manfaat secara teoritis dan manfaar secara praktis yaitu sebagai berikut :

**1. Secara Teoritis**

1. Penelitian ini mendukung teori Kualitas Pelayanan Publik Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam harbani pasolong 2013, 135) yang terdiri dari : (1) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan (2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat (3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat (4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat (5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.\
2. Mendukung penelitian terdahulu oleh Ashad (2017), Suranto dan Ngaisah (2016), dan Hannan (2016) bahwa Kualitas Pelayanan Kelurahan sudah berkualitas. Tidak mendukung penelitian oleh Yupiannor dan Romadhan (2017) dan Juliansyah (2018) bahwa Kualitas Pelayanan Kelurahan belum berkualitas.
3. **Secara Praktis**
4. Bagi peneliti, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong atau sebagai pembanding bagi peneliti yang lain, khususnya penelitian terhadap masalah yang sama.
5. Bagi Lembaga Akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan STIA Tabalong bagi mahasiwa yang membutuhkan.
6. Bagi instansi, sebagai informasi sumbangan pemikiran bagi instansi yang terkait khususnya Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.