

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public). Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Oleh karena itu pelayanan publik yang ada di kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan ini harus berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Akan tetapi pelayanan yang ada saat ini jauh dari kata sempurna, mengapa demikian? itu semua dikarenakan staf yang kurang memadai, bagaimana tidak staf keuangan (bendahara kelurahan) terkadang sering keluar meninggalkan kantor kelurahan, terkadang

sering pula tidak masuk kantor dan juga pelayanan yang diterima masyarakat itu kurang memuaskan, adapun yang mengeluh akan lamanya proses pembuatan KTP.

Di kantor kelurahan ledug belakangan ini sering bermasalah, salah satunya kepala kelurahan (pak lurah) yang sering berganti, yang pertama tiba-tiba pindah, yang kedua dicopot masa jabatannya dikarenakan korupsi kaskan desa, yang ketiga lama melakukan proses pembuatan ktp. lamanya proses pembuatan ktp di kantor kelurahan ledug juga dikarenakan staf yang hanya sedikit yakni hanya ada bendahara, ketua kelurahan, wakilnya. Sedangkan jika ada 10 lebih warga yang melakukan proses pembuatan ktp maka akan sedikit terbengkalai sebab kurangnya staf yang membantu warga/masyarakat membuat ktp.

Adapun beberapa tugas pokok kantor kelurahan ledug dalam membantu kecamatan prigen adalah berkewajiban serta bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

1. Melakukan pemberdayaan masyarakat
2. Melaksanakan pelayanan masyarakat
3. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum
4. Memelihara sarana prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Kualitas pelayanan publik berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan ktp masyarakat di Kantor Kelurahan Ledug?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui ,Meneliti, Kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Ledug kecamatan prigen.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Ledug kecamatan prigen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug adalah:

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

-Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan proposal sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas ilmu social ilmu politik administrasi publik, Universitas Yudharta Pasuruan

1.4.2 Manfaat secara Teoritis

-Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kelurahan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

1.4.3 Manfaat bagi Pemerintah

-Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat

-Agar hasil penelitian ini nantinya menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat