

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas Pemerintah senantiasa mengupayakan untuk selalu mengutamakan dan mendahulukan pelayanan atas berbagai kepentingan, kebutuhan dan keluhan masyarakat. Selanjutnya memaksimalkan perannya dengan mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan berpedoman teguh pada prinsip-prinsip demokrasi yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Rasyid dalam Labolo (2006:22) membagi fungsi pemerintahan ke dalam empat bagian diantaranya fungsi pelayanan atau *Public Service*, fungsi pembangunan atau *development*, fungsi pemberdayaan atau *empowering* dan fungsi pengaturan atau *regulation*.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah banyak berpengaruh terhadap fungsi pelayanan termasuk didalamnya sudi dalam lingkup Kelurahan, dimana hubungannya dengan hal tersebut, maka pemerintah diharapkan mampu untuk melaksanakan fungsi tersebut semaksimal mungkin. Untuk menjalankan fungsi tersebut, pimpinan serta aparatur pemerintah perlu dibekali pengetahuan dan pemahaman yang mendalam akan tugas utamanya sebagai pelayanan masyarakat, karena dengan pemahaman dan pengetahuan tersebut pemerintah berpeluang untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan dan menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan kemampuan mereka.

Dalam perannya, tentunya tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai bagian dari tugas umum daam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Tentunya hal tersebut harus didukung oleh

birokrasi yang baik dan sehat yang semangat atau orientasi kerja selaras dengan tujuan yang ingin dicapai dengan mengedepankan pelayanan yang profesional, tanggap, efektif, berkeadilan, transparan serta akuntabel.

Di tingkat kelurahan, fungsi pelayanan aparatur dirasakan sangat penting dan strategis mengingat pada prakteknya kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Di samping itu, secara prosedur administrasi birokrasi di setiap urusan yang berawal dari kelurahan dan desa, harus selalu mendapatkan legalisasi atau semacam pengesahan dan pemerintah kelurahan sebagai pengantar ke tingkat yang lebih atas, atau sebaliknya dari tingkat atas lewat Camat turun ke kecamatan dan kelurahan / desa.

Dalam kenyataannya masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaksanakan belum berjalan sesuai apa yang diharapkan. Hal ini menyangkut kinerja Aparatur yang belum bekerja sesuai mekanisme yang ditetapkan sehingga pelayanan ke masyarakat tidak berjalan baik. Beberapa keluhan yang diungkapkan oleh beberapa masyarakat seperti pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, sarana dan prasarana yang terkadang belum memadai, serta masih adanya praktek pungutan liar ketika melaksanakan pelayanan administrasi ke masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 207) bahwa tidak baiknya kinerja pelayanan publik disebabkan kurang transparan dan akuntabilitasnya aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga diperlukan aparatur yang memiliki dedikasi kuat dan memiliki kualitas diri dalam mengelola birokrasi kearah yang lebih baik sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya dengan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya.

Hal lain juga sangat penting berupa pemberian pelayanan publik pada saat ini, berdasarkan pengamatan calon peneliti bahwa kultur pelayanan dalam diri birokrat belum berkembang, sehingga sehebat apapun kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, apabila tidak diorientasikan pada kepentingan masyarakat, maka akan dapat mempengaruhi kemampuan aparat pemerintah dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan aparat dalam menghadapi aspirasi publik melalui kreativitas, inovasi maupun responsivitas yang akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu perbaikan yang dilakukan terhadap berbagai dimensi pelayanan umum guna peningkatan kinerja aparatur yang handal terutama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat perlu secara terus menerus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan reformasi pemerintahan.

Hal tersebut maka diperlukan Lurah yang benar-benar mampu memberikan teladan terhadap disiplin dan loyalitas seluruh aparaturnya sehingga mampu melaksanakan tugasnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang diharapkan agar meningkatkan kinerja dan sasaran pelaksanaan tugas menekan sekecil mungkin pemborosan tenaga, waktu disiplin biaya serta segala bentuk. Keberhasilan seorang lurah terletak pada kemampuan lurah tersebut dalam mengetahui dan memahami bawahannya satu-persatu yang ada dalam lingkungan yang dipimpinnya. Peningkatan kemampuan dan semangat kerja bawahan merupakan sebuah bentuk upaya dalam mencapai tujuan organisasi pemerintahan.

Observasi awal pada objek yang di teliti, menunjukkan bahwa banyak keluhan yang timbul dari masyarakat Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una menyangkut peran lurah dalam memberikan pelayanan, seperti:

1. Mutu pekerjaan aparat kelurahan yaitu kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan belum optimal seperti banyak pelayanan pengurusan beberapa surat keterangan membutuhkan waktu berlarut-larut.
2. Aparatur kelurahan dalam hal ini kehadiran aparatur terkesan lambat dan tidak tepat waktu .

Kondisi kompleks yang dihadapi aparat kelurahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una membutuhkan kepedulian bersama yang tentunya hal ini menjadi pemacu semangat kepada aparatur untuk lebih meningkatkan kinerja demi pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Seiring kondisi dan realita tersebut di atas, maka diperlukan sikap dan perilaku aparat yang sopan dan beretika, kerjasama dan selalu memberikan inisiatif serta solusi dalam melayani masyarakat, sehingga *image* positif dan kepercayaan akan diperoleh dan masyarakat itu sendiri.

Dalam menumbuhkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat, tentunya tugas pemerintah dalam hal ini untuk dapat menerapkan metode atau konsep pelayanan yang orientasi sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat baik dari segi pemikiran, perencanaan serta pelaksanaan tugas yang ada. Segala metode atau konsep yang dilaksanakan harus berorientasi tingkat kepuasan masyarakat. Karena pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan bahkan akan memberikan umpan balik kepada pemerintah berupa partisipasi dari masyarakat.

Berangkat dari kondisi permasalahan inilah peneliti merasa tertarik dan berminat untuk melakukan penelitian mengenai: “Peran Lurah Dalam Upaya Peningkatan

Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran lurah dalam upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap peran lurah dalam upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Bertolak dan alasan pemilihan judul dan permasalahan, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui peran lurah dalam upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peran lurah dalam upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian diharapkan mengarah pada dua aspek, yakni:

a. Aspek Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal peningkatan kinerja aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, dan selanjutnya dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

b. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una Una dalam rangka perumusan sebuah kebijakan mengenai peran lurah dalam upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Kelurahan Labiabae Kecamatan Ampana Kota Kabupaten Tojo Una-Una.

