

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Amanat UUD 1945 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dilakukan dengan pemberian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Terkait demikian, pemerintah melakukan berbagai strategi agar dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan serta peran serta masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada upaya peningkatan pelayanan publik, pemerintah pusat memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk dapat merancang dan menentukan sendiri apa saja pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adanya perkembangan waktu nyata membuat tingkat kebutuhan pelayanan yang berkualitas juga semakin meningkat. Kondisi demikian menunjukkan bahwa tiap-tiap masyarakat memiliki upaya untuk dapat dilayani dan merupakan kewajiban dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik.

Instansi sebagai media penghubung antara pihak pemerintah dengan masyarakat harusnya dapat memaksimalkan upayanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi yang ada adalah Kelurahan Putat Gede Surabaya. Berikut data monitoring yang menunjukkan tentang jumlah pelayanan yang diberikan pada bulan Juli 2018:

Tabel 1.1 Data Monitoring Pelayanan Periode Juli 2018

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	32
2	Kartu Keluarga	121
3	Surat Pindah Masuk Antar Kecamatan	1
4	Surat Pindah Keluar Antar Kecamatan	4
5	Akta Kelahiran	107
6	Akta Kematian	2
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	5
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	2
9	Surat Keterangan	64
10	Surat Pengantar	18
11	Permohonan Legalisir	2
12	Lain-lain	15
Total		373

Sumber: Data Internal Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dalam kurun waktu satu bulan jumlah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya adalah 373 layanan. Namun pada praktiknya masih ditemukan berbagai kendala terkait dengan kualitas dalam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah di Kelurahan Putat Gede Surabaya. Observasi awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Putat Gede masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan beberapa hal. Pertama, masyarakat kurang puas dan masih kecewa dengan pelayanan terkait dengan prosedur birokrasi yang masih rumit sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang diberikan. Kedua, masih terdapat pegawai berbelit-belit pada pelayanan surat izin tinggal sementara. Hal ini dikarenakan pegawai kurang siap dalam memberikan respon kebutuhan masyarakat terkait dengan tahapan-tahapan proses pelayanan. Pegawai yang ada dianggap berbelit-belit karena masyarakat menganggap terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak bisa dilaksanakan dalam waktu bersamaan. Ketiga, masih ada beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah dengan masyarakat.

Beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya tersebut sebagian besar disebabkan oleh beberapa hal. Observasi awal peneliti menunjukkan bahwa penyebab dari kurang maksimalnya pelayanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya antara lain: masih ada pegawai yang bekerja tanpa memperhatikan tata cara atau prosedur tetap dan hanya menyelesaikan pekerjaan karena adanya sikap terpaksa dari pimpinan karena tidak ada dukungan atau perhatian dari Lurah sebagai pimpinan organisasi; serta adanya kondisi tidak konsisten dari sistem dan prosedur pelayanan dengan kenyataan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan aturan pelayanan yang ada. Hal ini menyebabkan masyarakat langsung memberikan kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan identik dengan waktu yang lama.

Terkait dengan adanya permasalahan terkait dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya maka diperlukan strategi tepat agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada. Perumusan strategi dapat dilakukan dengan analisis terhadap lingkungan internal instansi dan lingkungan eksternal instansi. Selanjutnya, dapat ditentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan. Juliyanto, Hardjanto dan Said (2014) menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa strategi. Pertama, *enterprise strategy* yaitu strategi yang berhubungan dengan tindakan masyarakat dan bertujuan untuk memperbaiki dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada. Kedua, *corporate strategy* yaitu strategi yang berhubungan dengan tujuan instansi sesuai dengan keahlian dan bidang yang dijalankan oleh karena itu dibutuhkan kebijakan yang strategik dan membuat rencana strategik yang harus

disiapkan oleh setiap instansi. Ketiga, *business strategy* yaitu strategi yang berhubungan dengan bagaimana instansi dapat mewujudkan keinginan masyarakat dan bagaimana instansi menempatkan di hati masyarakat. Keempat, *functional strategy* yaitu strategi yang bertujuan untuk mendukung dan menjadi pelengkap strategi yang lain.

Pada sisi lain, Havianto (2014) menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan dapat dilakukan dengan strategi kualitas jasa atau layanan, strategi penambahan nilai organisasi, strategi untuk sumber daya manusia, strategi bagi sumber daya informasi dan strategi kepuasan pelanggan. Strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal yaitu atribut layanan pelanggan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi. Strategi penambahan nilai organisasi dilakukan dengan meningkatkan perolehan pelanggan, mempekerjakan karyawan yang lebih baik, memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada karyawan, meningkatkan produktivitas para karyawan, memotivasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada pelanggan, serta membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik. Strategi untuk sumber daya manusia dalam organisasi dapat dilakukan dengan menetapkan tujuan yang jelas, memprakarsai dan meredefinisi budaya organisasi, mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten, melembagakan pendidikan dan pelatihan serta mendorong perbaikan terus-menerus. Strategi bagi sumber daya informasi dapat dilakukan dengan tidak sepenuhnya mengandalkan sumber daya fisik yang lebih unggul data. Strategi kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan *relationship marketing*, strategi *superior customer service*, strategi *unconditional guarantess*, dan *quality function deployment*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam terkait dengan penetapan strategi peningkatan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya. Judul yang diangkat peneliti adalah “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya”.

1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu melebar, dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya yang dilihat dari unsur kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan kenyamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kesopanan dan keramahan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja kelebihan dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya?
2. Apa saja kelemahan dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya?
3. Apa saja ancaman dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya?
4. Apa saja peluang dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya?
5. Bagaimana strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kelebihan dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kelemahan dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan ancaman dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peluang dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dilakukan penelitian ini:

1. Manfaat teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori bidang ilmu administrasi publik khususnya terkait dengan strategi dalam peningkatan kualitas layanan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan sebagai penerapan ilmu Administrasi Publik pada lingkup masyarakat secara langsung.

b. Bagi Universitas

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan referensi agar dapat digunakan pada penelitian dengan tema serupa.

c. Bagi Kelurahan Putat Gede Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan media informasi yang berguna bagi pihak yang berwenang yaitu pihak Kelurahan Putat Gede Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang alasan pemilihan topik, objek penelitian dan pembatasan terhadap pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II berisi tentang penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian; landasan teori serta kerangka dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi tentang metode pendekatan masalah, yaitu tentang metode kualitatif yang digunakan dan alasan penggunaan metode yang dipilih. Metode penelitian kualitatif terdiri dari: tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data dan keabsahan data.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang deskripsi lokasi atau objek penelitian, dan penyajian data lapangan. Selain itu, bab ini juga berisi tentang pembahasan untuk menjawab perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang *review* pembahasan dalam bentuk kesimpulan. Pada akhir bab ini, penulis juga menuliskan keterbatasan penelitian, rekomendasi serta harapan bagi penelitian selanjutnya.