

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik di pengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Birokrasi yang baik dapat memberikan penyempurnaan bagi suatu organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien, yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani. Birokrasi yang baik juga mampu melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu

Menurut Supriatna (2003:27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk

menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena sangat akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan penelitiannya.

Pelayanan publik yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Pelayanan kependudukan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi setiap warga di Indonesia. Pelayanan kependudukan ini merupakan pelayanan yang sangat diperlukan bagi masyarakat baik itu dalam domisili kependudukan, surat tentang kelahiran, akta kematian sampai dengan proses penyelenggaraan pemerintah seperti pemilihan umum pelayanan kependudukan sangat dibutuhkan. Oleh karena itu pelayanan kependudukan merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Sebagai wujud untuk memperpendek rentang kendali kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya maka Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung pada September tahun 2012 mengeluarkan suatu kebijakan dimana kebijakan tersebut direalisasikan menjadi suatu pembentukan kecamatan dan Kelurahan yang baru. Kebijakan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung tersebut bertujuan ingin

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas khususnya di lingkungan dan Kelurahan yang berada di kecamatan tersebut.

Walikota Bandar Lampung Herman HN dalam surat kabar Tribun Lampung tanggal 8 maret 2011 mengemukakan bahwa “Pemekaran kecamatan dan kelurahan tersebut merupakan bagian dari upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Terutama dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung saat ini berencana melakukan upaya pemekaran wilayah. Pemekaran atau pembentukkan wilayah yang baru dilakukan terhadap kecamatan dan kelurahan, dengan tujuan agar rentang kendalinya menjadi pendek juga sebagai penataan wilayah kecamatan yang wilayah kurang tertata.” Kecamatan di wilayah Kota Bandar Lampung yang semula berjumlah 13 akan menjadi 20 wilayah kecamatan dan kelurahan yang semula ada 98 menjadi 124 kelurahan. Kecamatan yang akan dimekarkan di wilayah Kota Bandar Lampung yaitu:

1. Kecamatan Kedaton
2. Kecamatan Sukarame
3. Kecamatan Kemiling
4. Kecamatan Tanjung Karang Timur
5. Kecamatan Tanjung Karang Pusat
6. Kecamatan Teluk Betung Utara
7. Kecamatan Teluk Betung Selatan

Sedangkan Kelurahan yang akan dimekarkan di wilayah Kota Bandar Lampung yaitu :

1. Kelurahan Sukamaju
2. Kelurahan Sukajawa
3. Kelurahan Segala Mider
4. Kelurahan Tanjung Agung
5. Kelurahan Penengahan
6. Kelurahan Kaliawi
7. Kelurahan Sumber Rejo
8. Kelurahan Sepang Jaya
9. Kelurahan Way Dadi
10. Kelurahan Harapan Jaya
11. Kelurahan Sukarame I
12. Kelurahan Kelapa Tiga
13. Kelurahan Sukamenanti
14. Kelurahan Ketapang
15. Kelurahan Susunan Baru
16. Kelurahan Labuhan Ratu
17. Kelurahan Kedamaian
18. Kelurahan Tanjung Senang
19. Kelurahan Gedong Meneng
20. Kelurahan Kampung Baru
21. Kelurahan Beringin Raya
22. Kelurahan Kemiling Permai
23. Kelurahan Langkapura
24. Kelurahan Campang Raya
25. Kelurahan Rajabasa

(Sumber: jurnal studi penataan dan kelayakan pemekaran kecamatan dan kelurahan di Kota Bandar Lampung, penyusunan naskah akademik, dan penyusunan naskah raperda bekerjasama dengan Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2011).

Berdasarkan Peraturan daerah Kota Bandar Lampung No. 4 tahun 2012 tentang Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandar Lampung yang peneliti dapatkan di Bagian Tata Pemerintahan Kota Bandar Lampung pada Tanggal 5 Mei 2014. Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya merupakan Kelurahan hasil pemekaran berdasarkan Perda No 4 tahun 2012 tersebut. Kelurahan Kota Sepang merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Sepang jaya dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya merupakan kelurahan hasil pemekaran dari Kelurahan Labuhan Ratu.

Pada proses perkembangannya Pemekaran Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya yang sudah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun memunculkan fenomena tentang pelayanan kependudukan. Masyarakat yang mendiami wilayah Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya sudah banyak memperoleh kemudahan dalam hal proses tentang pelayanan kependudukan baik dalam pembuatan KTP, KK dan administrasi kependudukan lainnya. Pada kenyataannya masyarakat di Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya ada juga yang mengeluhkan pelayanan kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan salah satunya adalah bahwa mereka tidak diberitahu alur atau proses tentang pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan. Selain itu tidak diberitahukan rincian tentang biaya/tarif untuk mengurus pelayanan kependudukan ini yang membuat masyarakat menjadi bingung dalam memperoleh pelayanan kependudukan ini.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 31 tahun 2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan ini juga menyebutkan bahwa pemekaran kelurahan ini dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat pelayanan kepada Masyarakat. Pelayanan masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik merupakan aspek utama dalam hal hubungan pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan publik yang optimal yang diberikan pemerintah maka akan timbul kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan publik tersebut.

Selain permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian karena penelitian ini merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan. Bahwa pada saat itu penelitian terdahulu yang dilakukan adalah bagaimana respon atau sikap politik masyarakat dalam hal pemekaran Kelurahan Sepang Jaya Kota Bandar Lampung. Hasilnya adalah hampir 71,2% masyarakat setuju untuk dilakukan pemekaran Kelurahan Sepang Jaya karena alasan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang lebih optimal lagi dari aparat kelurahan terutama pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Pemekaran Kelurahan Terhadap Kepuasan pelayanan kependudukan (Studi Pada Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung)**”. Penelitian ini melihat bagaimana perbandingan antara 2 (dua)

kelurahan hasil pemekaran apakah pengaruh pemekaran ini bersifat positif dan negatif bagi kepuasan pelayanan kependudukan yang diperoleh oleh masyarakat kedua kelurahan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah : ” Bagaimana Pengaruh Pemekaran Kelurahan Terhadap Kepuasan pelayanan kependudukan (Studi Pada Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung)?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Pemekaran Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan kependudukan (Studi Pada Kelurahan Kota Sepang dan Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis,

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan bidang ilmu Manajemen Pemerintahan, khususnya kajian mengenai dampak pemekaran Kelurahan terhadap Kepuasan Pelayanan Kependudukan.

2. Secara praktis,

Secara Praktis hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat khususnya bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk mengetahui apakah kebijakan pemekaran Kelurahan ini dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kependudukan bagi masyarakat. Selain itu diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi mengenai pengaruh pemekaran Kelurahan di Kota Bandar Lampung ini.