

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kelurahan adalah unit terkecil dalam pemerintahan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai unit pemerintahan terdepan, kepala kelurahan memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi tingkat kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. (Dwiyanto, 2017).

Kepala kelurahan merupakan pejabat pemerintahan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kelurahan. Tugas-tugasnya meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat di tingkat kelurahan. Sebagai pemimpin di tingkat kelurahan, kepala kelurahan memiliki peran penting dalam membantu masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini, kepala kelurahan berperan sebagai koordinator, fasilitator, dan motivator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dan swasta di tingkat kelurahan.

Kemampuan komunikasi yang baik dan menjalin kemitraan yang efektif dengan masyarakat dan instansi lainnya sangat penting bagi kepala kelurahan untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, kepala kelurahan harus memiliki kemampuan kepemimpinan yang

baik, termasuk dalam pengambilan keputusan yang tepat, pengelolaan sumber daya yang efektif, serta memotivasi dan memimpin staf di kelurahan.

Kepala kelurahan harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat di kelurahan. Selain itu, kepala kelurahan juga harus memberikan solusi dan inovasi yang tepat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini, kepala kelurahan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam mengelola dan memimpin organisasi. Selain itu, kepala kelurahan juga perlu memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan baik.

Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes merupakan salah satu wilayah di Kota Surabaya yang memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dan hambatan yang perlu diatasi agar pelayanan publik di kelurahan ini dapat ditingkatkan. Fakta bahwa pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang harus diperhatikan oleh setiap pemerintah daerah. Pelayanan publik yang optimal dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan merusak kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai indikator efektivitas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat tidak boleh diabaikan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik yang memberikan pengakuan atas hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan efektif dari pemerintah.

Namun, fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih ada banyak kelurahan di Indonesia yang belum mampu menyediakan pelayanan publik yang memadai bagi masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik antara lain adalah kurangnya kompetensi aparatur, minimnya partisipasi masyarakat, dan kepemimpinan yang kurang baik dari kepala kelurahan.

Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kepemimpinan kepala kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes Kota Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam mengambil kebijakan dan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan dan wilayah-wilayah sejenis di Indonesia.

Pelayanan publik di Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes Kota Surabaya menjadi isu penting yang memerlukan perhatian. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitasnya, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti proses pelayanan yang lambat, ketersediaan informasi yang kurang, dan partisipasi masyarakat yang kurang dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.

Penelitian ini akan difokuskan pada kontribusi kepemimpinan kepala kelurahan terhadap peningkatan pelayanan publik di Manukan Wetan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan

teknologi serta membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan tindakan yang dapat meningkatkan layanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kepala kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes?
2. Sebagai kepala kelurahan di Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes, tentunya ada beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apa saja kendala dan hambatan tersebut?
3. Bagaimana cara kepala kelurahan merancang strategi yang efektif untuk mengatasi kendala dan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, penelitian ini menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes, penting bagi kita untuk memahami dengan jelas peran kepala kelurahan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes, kepala kelurahan dihadapkan pada berbagai kendala dan hambatan yang perlu diatasi dengan segera.

3. Kepala kelurahan perlu merancang strategi yang efektif untuk mengatasi kendala dan hambatan yang mungkin terjadi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Kelurahan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada kepala kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di kelurahan tersebut dapat mencapai tingkat optimal dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

1.4.2. Bagi Universita

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama dalam ranah pemerintahan dan administrasi publik. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang sama.

1.4.3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan baru bagi para peneliti dalam menjalankan penelitian mengenai pemerintahan dan administrasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan tema yang serupa.