

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1994 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah dara indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban bangsa yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Mentr Pandayugunaan Aparatur Negara NO.63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian

pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan pelayanan baik.

Menurut Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu layanan publik.

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah “*public service*” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan

publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Fungsi ideal dari pelayanan tugas pegawai khususnya bidang pemerintah dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi harus berfokus pada pelanggan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mencapai kebersihan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja didalamnya. Pegawai merupakan aparatur negara serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari instansi tempat pegawai bekerja. Tercapainya tujuan instansi/organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan moderen. Manusia di dalam suatu organisasi juga dipandang sebagai sumber daya atau penggerak, roda organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku manusia yang kerja didalamnya.

Melihat pentingnya aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa aparatur pemerintah adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya-sumber daya lainnya. Permasalahannya sekarang. Menurut Maryoto (2009:23) jumlah Pegawai Negri Sipil (PNS) di Indonesia diindikasikan terlali *over*, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual. Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi

pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu diharapkan pada birokrasi yang cenderung dipersukit, prosedur yang berbelit-belit.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah selesai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan penggunaan layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikarenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya yaitu adanya

ketidak pastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan masyarakat dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam wilayah penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governace*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh penulis di kantor Kecamatan Kelubagolit. Masalah terkait pelayanan politik tersebut mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu dua minggu tetapi pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai satu bulan dikarenakan Kecamatan Kelubagolit tidak memiliki

alat perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu yang seharusnya. Masalah kedua, mengenai sarana yang masih kurang, sehingga pegawai menemukan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Masalah yang terakhir adalah mengenai jumlah pegawai di Kecamatan Kelubagolit yang masih kurang dan dapat di lihat di tabel berikut:

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Persepsi masing-masing individu terhadap pelayanan aparatur tentu berbeda-beda. Maka dari itu pelayanan aparatur Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur harus dapat membantu mempertemukan urusan atau keluhan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kenegaraan mendapatkan persepsi yang baik pula dan masyarakat. Berdasarkan latar

belakang di atas, penulis ingin lebih dalam bagaimana pelayanan yang diterapkan dan diberlakukan serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kecamatan yang diberikan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Kelubagolit, Kabupaten Flores Timur, untuk itu penulis ingin mengkasi dan membahas melalui penelitian dengan judul ***“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Oleh Aparatur Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebut di atas, di rumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Kelubagolit.
3. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan dan tindakan yang dilakukan manusia tentunya tidak terlepas dari tujuan yang hendak dicapai, sama juga halnya dengan penelitian ini yang tentunya mempunyai tujuan tersendiri. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kelubagolit
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Kelubagolit?

3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan oleh aparatur Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

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

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada aparatur Kecamatan dan masyarakat secara umum.

- a. Bagi aparatur kecamatan, penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan mengenai layanan publik yang memenuhi standar di Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini berguna untuk memberikan pemahaman tentang layanan publik yang diberikan Aparatur Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.
- c. Bagi peneliti, berguna untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan public oleh aparatur kecamatan di kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.