

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik ramai diperbincangkan, karna pelayanan publik merupakan satu variabel menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

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 kualitas pelayanan yang baik.

Sebelumnya, istilah public administration selalu di arahkan kepada administrasi negara, dan tentu saja orientasi administrasi negara dalam perakteknya pada masa itu lebih cenderung kepada “negara” sebagai sesuatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani. Apapun kalau untuk negara, maka semuanya harus ikut dan harus turut. Semua energi dan pikiran harus disumbangkan untuk negara. Memang betul apa yang dikatakan Jhon F. Kennedy (mantan presiden amerika serikat ke-35) bahwa: *“jangan tanyakan apa yang sudah negara berikan padamu, tapi tanyakan apa yang sudah kamu berikan pada negara.”* Pemikiran semacam ini menjadi produktif.

Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah di gariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat (4). Yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengeloladan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999

tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

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 tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

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 pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka

penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. 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, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan (PHK).

Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Salang, Penulis menemukan masalah pertama terkait pelayanan publik. Masalah pertama terkait pelayanan publik tersebut yaitu 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 tiga hari. Menurut bapak MUHAMMAD KAUSAR selaku Sekretaris yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang

dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP dan jaringan untuk menginput data, selain itu seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Masalah kedua mengenai pelayanan. Pada saat jam kerja penulis menemukan kurangnya petugas pada jam 14:00 sampai 16:30 ternyata pada saat jam itu banyaknya petugas yang duduk di warung kopi, dan banyaknya pegawai yang tidak masuk lagi dikarenakan sibuk mengurus usaha mereka masing-masing sehingga kurangnya pelayanan pada saat jam itu. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR (CAMAT) KECAMTAN SALANG KABUPATEN SIMEULUE”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan salang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Salang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan salang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan salang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan salang adalah :

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana.

2. Manfaat secara Teoritis

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

3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi,akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

1.5 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lain dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara penjang lebar suatu topik yang akan dibahas. Kerangka konsep menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan pengertian diatas yang menjadi kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan

Kemudahan merupakan tingkat dimana seorang meyakini bahwa penggunaan terhadap sesuatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak perlu menggunakan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila sesuatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung menggunakan teknologi tersebut.

2. Kecepatan

Kecepatan yaitu suatu kemampuan, kecepatan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik atau menyediakan kepuasan pelanggan.

3. Keramahan

Keramahan adalah suatu perilaku dan sifat yang akrab dalam pelayanan seperti senyum, sopan serta hormat dalam berkomunikasi, ringan tangan, suka menyapa, suka membantu tanpa pamrih yang dilakukan dengan ketulusan dan

berperasangka baik terhadap orang lain baik itu yang sudah dikenal ataupun yang belum dikenal.

4. Akses

Akses meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor dan kemudahan dalam bagai bidang atau prosedur-prosedur yang diberikan.

5. Komunikasi

Komunikasi meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur-prosedur, apakah klien mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

6. Uder the customer (dibawah pelanggan)

Mencakup pertanggung jawaban terhadap publik, mekanisme pertanggung jawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggung jawabkan terhadap publik, bagaimana keterlibatan klompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.