

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) telah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia. Kendati pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, sebahagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Masyarakat merupakan hal yang terpenting bagi seluruh organisasi atau, perusahaan. Tanggapan masyarakat, masyarakat sebagai pelanggan dan untuk masyarakatlah sebuah perusahaan, instansi, maupun suatu organisasi dibangun. Jadi untuk memuaskan masyarakat, kita harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, yang disebut dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No.5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan dibidang usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan surat keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula keputusan Menpan No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia khususnya di Provinsi Gorontalo merupakan akibat dari masih kurangnya perhatian para perangkat pemerintah untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pemerintah melakukan suatu standar yang harus di capai mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja, serta harus adanya tindakan dari pimpinan untuk memotivasi para pegawai untuk memberikan pelayanan yang seharusnya sesuai dengan konsep-konsep pelayanan publik yang ada.

Pemerintah dalam kaitannya sebagai penyelenggara layanan publik atau dalam hal ini Pengadilan Negeri Gorontalo, dituntut harus dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh karena itu agar supaya pelayanan publik yang diselenggarakan berkualitas, maka dalam penyelenggaraannya haruslah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana telah tertuang pada keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksanaan pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal pelayanan publik, seluruh perangkat pegawai sangat berperan penting dalam mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat terutama pada kantor Pengadilan Negeri Gorontalo yang menjadi salah satu lembaga pelayanan publik, akan tetapi pelayanan yang diberikan masih jauh dari standar pelayanan sesuai dengan undang-undang yang ada. Seperi masih kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat dan cenderung dipersulit.

Dimana pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Gorontalo seperti penyeleggaraan peradilan tindak pidana korupsi, peradilan perdata, peradilan pidana, dan mengeluarkan surat keterangan bahwa seseorang tersebut belum atau tidak pernah menjadi terdakwa pelanggaran hukum yang berada di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan kenyataan yang ada maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan formulasi judul : **“Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo.
- 1.2.2. Apa kendala pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo.
- 1.2.3. Bagaimana pemecahan masalah dalam hal pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gorontalo.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo?”.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.4.1 Untuk mengetahui tingkat kualitas para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ilmiah ini adalah sebagai berikut :

- 1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini peneliti akan memperoleh wawasan yang lebih luas terhadap permasalahan secara ilmiah.
2. Untuk menambah pengetahuan tentang administrasi perkantoran khususnya tentang pelayanan masyarakat.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dalam pengembangan dan pemahaman lebih mendalam tentang pelayanan masyarakat.

#### 1.5.2. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan informasi terhadap staf kepegawaian tentang pelayanan masyarakat di kantor Pengadilan Negeri Gorontalo.
2. Dapat dijadikan sebagai masukan atas bahan pertimbangan baik oleh pimpinan, para staff Pengadilan Negeri Gorontalo untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dalam hal mengambil kebijakan yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan publik dan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk mewujudkan good governance.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo, Jalan Raden Saleh Kota Gorontalo.

### 1.6.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, dari bulan Mei sampai bulan Juni 2012.

## 1.7 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yakni sebagai berikut :

### 1.7.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lokasi tempat penelitian dan hasil wawancara yang bersumber dari :

Pimpinan Pengadilan Negeri Gorontalo, Kepala Bagian Perdata, Kepala Bagian Pidana, Kepala Bagian Tindak Pidana Korupsi dan Staff Pegawai Pengadilan Negeri Gorontalo, dan sejumlah masyarakat yang terkait dengan hukum Pengadilan Negeri Gorontalo.

### 1.7.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber teoritik dari sejumlah literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

## 1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data terdiri dari kegiatan awal dan kegiatan inti, adapun yang dimaksud dengan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :



#### 1.8.1 Observasi

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan data umum berupa pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

#### 1.8.2 Wawancara

Teknik ini digunakan dalam mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, yang dianggap dapat memberikan informasi yang aktual guna menunjang data yang selanjutnya akan diteliti.

#### 1.8.3 Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data melalui dokumen-dokumen tertulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **1.9 Teknik Analisis Data**

Teknik yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu mendeskriptifkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Negeri Gorontalo yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara dengan mengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian.