

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya mewujudkan Good Governance adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam euphoria reformasi, demokratis, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM termasuk antisipasi terhadap kemaujuan IPTEK. Pelayanan publik oleh aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, baik yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbeda-beda tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian serta masih adanya pungutan liar. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparat dalam melayani publik, hal ini sangat terkait dengan kinerja aparatur pemerintahan yang masih rendah terutama di daerah.

Salah satu upaya mengetahui kinerja aparatur yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan, yang dapat dilakukan dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Pada sisi lain, masyarakat dapat mengadukan pelaksana penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan standar pelayanan sebagaimana yang diamanatkan

pasal 18 ayat g UU tentang pelayanan publik. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kondisi membuat penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan menerapkan asas tidak diskriminatif, memiliki kompetensi dan memperhatikan keragaman.

Untuk memproduksi pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah dan profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan UU.

Sementara itu masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diberikan penyelenggara. Dan masyarakat berhak pula mengadukan pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bekerja tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan kepada pihak yang berwenang. Bagaimana pun juga pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban negara terhadap rakyatnya dalam usaha memberikan pelayanan yang prima untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kantor camat Kora Barat merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam melayani tata administrasi kenegaraan yang juga bertugas melayani masyarakat atau public, akan tetapi tidak adanya standar pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat membuat kinerja para pegawai di kantor camat Kota Barat sedikit mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian tentang Sistem Pelayanan Pada Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut yang ada di lokasi penelitian :

- 1.2.1 Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal.
- 1.2.2 Keterbatasan fasilitas dan peralatan kantor sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan.
- 1.2.3 Informasi tentang standar waktu pelayanan kepada masyarakat belum ada.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Sistem Pelayanan Pada Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana system pelayanan yang ada pada kantor camat kota barat kota gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

sebagai wahana dan latihan bagi penulis dalam hal penulisan karya ilmiah dan sebagai pengembangan ilmu dibidang ilmu administrasi khususnya pelayanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bias menjadi bahan masukan dan sebagai informasi bagi lokasi penelitian yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi pada Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo yang berlokasi di Kelurahan Buladu. Adapun dalam penelitian ini peneliti memanfaatkan waktu selama 3 Bulan sejak Bulan Maret 2014 sampai dengan Mei 2014.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti berdasarkan pengamatan di lapangan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

1.7.2 Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

1.8.1 Observasi

yakni merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian.

1.8.2 Wawancara

Yakni merupakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi langsung dengan bagian yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat.

1.8.3 Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dokumentasi yang berhubungan dengan sistem pelayanan.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang menggambarkan data-data yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara dengan mengelompokkan data sesuai dengan masalah yang diteliti.