

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006: 135). Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan

secara cepat, akurat dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Semua perusahaan, lembaga, badan atau institusi penyelenggara layanan selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas merupakan sasaran yang terus berubah. Suatu alat yang sekarang dianggap efektif mungkin saja di waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan pengguna karena adanya inovasi teknologi sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan (Hardjosoedarmo, 1996: 61). Tuntutan itu tentu saja tidak hanya berlaku bagi perusahaan-perusahaan saja, melainkan juga sangat penting diterapkan pada Kecamatan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik.

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan, etika dan kearifan (good judgment) (Kasim, 2002: 6).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan.

Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (*civil society*) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir.

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas

adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib. Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang administrasi membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan tertib administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Para pelaku pelayanan administrasi seharusnya bekerja secara transparan dan akuntabel dalam memberi pelayanan kepada masyarakat,

tetapi kenyataannya sikap dan perilaku para administrator secara psikologis selalu meremehkan pekerjaan pelayanan itu sendiri dan jenuh serta stres kerja yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak produktif. Sementara itu tertib administrasi menjadi simbol (*icon*) yang selalu disebut-sebut tetapi tidak diimplementasikan. Kondisi ini terjadi juga pada pemerintahan di kecamatan.

Untuk mengatasi kondisi pelayanan yang kurang baik perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, beberapa Pemerintah Daerah telah melakukan inovasi yang dikenal dengan *best practices*. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur menjadi bagian citra negatif pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan masalah pelayanan selalu mengeluh atau bahkan kecewa terhadap para aparatur pelayanan publik. Secara umum disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pemberi layanan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan dan waktu yang sangat lama sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efisien.

Kualitas pelayanan yang rendah bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik (dimensi kualitas pelayanan) yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Pasolong (2007: 135) yakni

Tangibles (bentuk fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsives* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Adapun bentuk bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Tilongkabila seperti pengurusan surat pengantar Kartu Keluarga, surat pengantar pengurusan KTP, surat pengantar pengurusan Akta Kelahiran dan lain-lain.

. Kecamatan Tilongkabila sendiri merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Berbagai masalah yang peneliti temukan pada wawancara di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik antara lain keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari ruang tunggu yang terlihat kurang nyaman karena kurangnya kursi ruang tunggu sehingga masyarakat harus berdiri. Permasalahan lain yakni ketidak sesuaian pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal tersebut terbukti dari prosedur pelayanan yang dirasakan berbelit-belit oleh masyarakat dan tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian pengurusan berkas.

Realita lain yang ditemukan berdasarkan observasi awal yakni pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang), kurangnya jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas instansi.

Kemudian masalah dalam hal perhatian yang baik terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat sebenarnya sudah sangat baik,

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tilongkabila”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya pelayanan publik di Kecamatan Tilongkabila yang meliputi:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam pelayanan.
2. Ketidaksesuaain pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal tersebut terbukti dari prosedur pelayanan yang dirasakan berbelit-belit oleh masyarakat.
3. Pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang).
4. Kurangnya jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas instansi.

5. Kurangnya perhatian yang baik terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka di tetapkan fokus masalah penelitian yakni Bagaimanakah kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Tilongkabila?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Tilongkabila.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan publik di Instansi Publik Pemerintahan. Serta penelitian

dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak Pemerintah Daerah pada umumnya dan Pemerintah Kantor Kecamatan Tilongkabila pada Khususnya..