ABSTRAK

SUPARDI ADAM. 2016. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo” dengan Pembimbing I Dr. Sastro M. Wantu, SH.,M.Si dan Pembimbing II Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH, M.Si. Skripsi. Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan, Jurusan Ilmu Hukum dan Kemasyarakatan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kec Telaga Kabupaten Gorontalo dan untuk menganalisis kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo yaitu peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah, menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit, dan membangun motivasi kerja yang menunjang kualitas pelayanan publik. Adapun kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo antara lain sumber daya manusia aparatur, akuntabilitas aparat, sistem pelayanan dan sarana dan prasarana. Dengan adanya masalah tersebut untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo kepada masyarakat agar diperhatikan, pelayanannya lebih dioptimalkan, dan pengadaan sarana fasilitas pendukung pelayanan agar lebih ditingkatkan jumlahnya.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 yang telah dilaksanakan secara serentak di seluruh Indonesia telah meletakkan pondasi otonomi secara meluas kepada daerah Kabupaten maupun Kota dalam mengekspresikan kembali potensi pembangunan yang dimiliki. Sistem sentralistis yang melahirkan pola kesamaan pada berbagai bidang pembangunan yang terjadi selama ini, telah banyak menghambat laju pembangunan pada daerah sehingga menyebabkan daerah mengalami hambatan dalam mengembangkan inovasi dan kreativitas dalam pembangunan. Pelaksanaan Otonomi Daerah agar dapat berhasil dalam mengatur rumah tangganya sendiri, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah sebagai organisasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat senantiasa meningkatkan kinerjanya sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat (Widjaja, 2005:72).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, maka diperlukan suatu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Sebagai profesi

pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Kurniawan (2009:102).

Perbaikan kinerja birokrasi strategi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum yang diberikan. Kurniawan (2009:102).

Secara umum pemberian pelayanan yang baik oleh pemerintah daerah akan mampu memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah itu sendiri. Masyarakat akan percaya kepada pemerintahnya dan dukungan masyarakat kepada pemerintah daerah akan semakin besar. Masyarakat menginginkan adanya kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat semakin luas. Pemahaman kebutuhan masyarakat dan permasalahan publik bukan hanya monopoli pemerintah daerah tetapi juga

melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan pemerintah daerah. (Widjaja, 2005:36).

Hakekat pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara (Kurniawan, 2009:4). Pelayanan publik dapat di definisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga Negara yang membutuhkan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik berupa pembuatan akte kelahiran dan sertifikat tanah. Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk

alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marzuki, 2006:52). Setiap warga Negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lainnya. Seperti telah disebutkan sebelumnya, yaitu diperlakukan sebagai kartu identitas diri dan menjalankan aktivitas sehari-hari. Untuk mendapatkan kartu identitas/sejenisnya merupakan kewajiban dari pihak kelurahan sebagai instansi pemerintah yang berada dibawah kecamatan dan langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam rangka pengurusan dokumen (surat menyurat/produk hukum). (Dwiyanto, 2005)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya yaitu memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menetapkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya *paternalistik* ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui

penempatan kepentingan politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik (Dwiyanto, 2005:2).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan surat pengantar pembuatan KTP, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan akte kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang tersentuh. Eksistensi efektivitas pelayanan Umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah. Anggapan masyarakat Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo bahwa dalam pelayanan publik yang diberikan masih lambat dan hasil dari pelayanan tersebut belum atau bahkan belum sesuai dengan harapan yang diinginkan. (Tjiptono, 2004)

Fakta yang terjadi di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo masih banyak para pegawai dalam melakukan tugasnya belum sesuai dengan yang diharapkan

masyarakat. Pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo terjadi permasalahan yang disebabkan latar belakang pendidikan yang masih minim dimana Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing-masing, sarana dan prasarana yang tersedia masih terbatas hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan administrasi kurang maksimal, akuntabilitas aparat dalam menyelesaikan tugas pekerjaan menjadi tidak dapat selesai pada waktu yang ditentukan, banyak waktu yang tidak terpakai dengan baik. Mereka sering melakukan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi misalnya tidak sungguh-sungguh mematuhi peraturan jam kerja. Disamping itu sistem pelayanan yang kurang di mana kadang tidak menghiraukan masyarakat yang menunggu lama dalam proses pendaftaran, sering menunda-nunda pekerjaan, lamban dalam bekerja, dan ada juga pegawai duduk-duduk ngobrol dengan sesama pegawai pada saat jam kerja berlangsung, sehingga hal ini berakibat pada proses pelayanan di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo belum berjalan secara maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat, padahal ini sudah menjadi kewajibannya sebagai pelayan publik untuk memberikan pelayan yang baik.

Berbagai kalangan menginginkan supaya pemerintah daerah memperbaiki kinerjanya, sebab selama ini pemerintah daerah belum merasakan kualitas pelayanan pemerintah daerah yang transparan, akuntabel, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih

meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public service* (pelayan publik), sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dari kondisi diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan formulasi judul “***Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo?
2. Kendala apa yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.
2. Untuk menganalisis kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan disiplin administrasi publik, terutama mengenai pelayanan publik. Sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pemerintah pada Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c) Deskripsi penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan terhadap dinamika perubahan sistem publik yang berkembang
- d) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan titik tolak yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis secara mendalam.