

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di kantor penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut.

Pelaksanaan pelayanan prima memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap. Hal ini disebabkan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai yang ada di kantor perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai adalah para pegawai diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer.

Otonomi daerah yang diterapkan pada system pemerintahan di daerah-daerah mengkondisikan suatu tatanan pemerintahan yang mengfungsikan daerah sebagai pihak yang menjalani rumah tangganya sendiri sesuai dengan amanat undang-undang Nomor 23 Tahun 2004. Pemerintah daerah merupakan peralatan

yang bukan hanya saja berfungsi menjalankan roda pemerintahan dan kekuasaan daerah namun berfungsi sebagai pelayanan terhadap kepentingan masyarakat, serta bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia kearah yang lebih maju, mandiri, dan sejatera pelayanan yang prima terhadap warganya. Pelayanan prima yang dimaksud adalah bagaimana menyajikan pelayanan terhadap segala kepentingan masyarakat local atau juga dikenal dengan pelayanan publik.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan dunia dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh Negara, maka telah terjadi pula perkembangannya penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah dari rule government menjadi good governance. Karena itu, tugas utama dalam rangka penguatan eksistensi pemerintahan termaksud pemerintah daerah adalah menciptakan pemerintahan yang secara politik akseptabel, secara administrasi efektif dan efisien.

Misi aparat adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga bisa memberikan kesejateraan dan rasa keadilan pada masyarakat umumnya. Pelayanan yang terkait dengan prinsip-prinsip good governance, mengacu pada tuntunan reformasi yaitu untuk mewujudkan clean government dalam penyelenggaran Negara yang ditandai oleh aparat pemerintah yang bersih dan berwibawa karena di dukung prinsip-prinsip dasar dan kepastian hukum.

Seiring dengan gerakan reformasi multi dimensional di Indonesia, ide mengenai pentingnya pemerintahan dikelola dengan mengadopsi prinsip-prinsip

“good governance” semakin gencar tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga tingkat daerah. Untuk menghindari penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi kepentingan pribadi dan kelompok, maka secara tegas harus di tegaskan berbagai prinsip birokrasi Max weber, misalnya menekankan prinsip hirarki, hubungan kerja yang dilakukan secara impersonal (non pribadi), dan berbagai prinsip lainnya. Pada prinsip hirarki, terkandung makna adanya pengawasan menurut hirarki sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tetapi masalah akan timbul apabila di terapkan sepenuhnya seperti, prinsip hirarki (aspek struktur) organisasi akan menyebabkan terlalu kaku. Hubungan kerja yang dilakukan secara impersonal hal ini menyebabkan tidak terangkumnya berbagai kepentingan anggota organisasi dan menyebabkan pula kurang kreatif dan kurang responsipnya aparat pemerintah terhadap tuntutan lingkungan dimana organisasi pemerintah itu berada.

Uraian diatas sinkron dengan pendapat Syarifudin dan Nogi (2004: 28-60) yang menyatakan bahwa faktor kemampuan organisai (lembaga) merupakan factor kunci dalam menentukan keberhasilan pembangunan daerah. Kemampuan kinerja organisasi tidak bisa terlepas dari kemampuan aparat karena dengan melalui aparat yang berkualitas, maka kerja suatu organisasi tidak biasa terlepas dari kemampuan aparat karena dengan melalui aparat yang di pertegas lagi, Syarifudin dan Nogi, bahwa factor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayan kinerja antara lain (1) struktur organisasi, (2) sumber daya manusia, (3) budaya organisasi, dan (4) kepemimpinan. Dimana dijelaskan bahwa sumber daya manusia dan kenerja merupakan elemen yang saling ketergantungan.

Uraian Syarifudin dan Nogi pada dasarnya menekankan bahwa, betapa pentingnya aspek sumber daya manusia (aparatur pemerintah) dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan seperti penyelenggaraan pelayanan publik, yang tidak hanya difokuskan kepada aspek internal organisasi seperti struktur, hirarki dan masalah pengendalian, tetapi juga kepada faktor eksternal seperti misi organisasi di masa depan yang cenderung bersifat global, lebih sensitif terhadap perubahan teknologi, aktivitas kerjanya terdistribusi melampaui batas ruang dan waktu, dan orientasinya memuaskan pelanggan customer's oriented.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Dalam perspektif inilah, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan dan memenuhi kepentingan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas maupun di bidang keamanan dan lain-lain.

Pada dasarnya pemerintah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, manusiawi, terjangkau, tidak diskriminatif dan transparan. Meskipun demikian upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah tampaknya yang belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal pendekatan yang sangat birokratis dan berbelit-belit, sementara pengelola publik cenderung bersifat direktif yang hanya memperhatikan kepentingan mengutamakan kepentingan pimpinan organisasi saja.

Kantor cabang dinas pendidikan merupakan salah satu lembaga teknis daerah kabupaten yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Untuk itu diperlukan pelayanan yang benar-benar melaksanakan koordinasi, pengawasan dan pengendalian pelayanan administrasi pendidikan.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Dalam penilaian terhadap tingkat pelayanan, kerangka dasar bagi pengukuran tingkat mutu pelayanan adalah berdasarkan sikap dan penilaian masyarakat/pengguna jasa.

Hal ini dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana yang bersangkutan sadar dan mengetahui mengenai pelayanan yang diperolehnya serta bagaimana kepentingan terhadap pelayanan tersebut. Dengan demikian sikap masyarakat itu yang berkenaan dengan aspek kognitifnya dapat diukur melalui tingkat kesadaran akan masalah, pengetahuannya akan masalah dan kepentingannya akan masalah.

Dengan melihat kejadian-kejadian tersebut diatas tentang tuntutan masyarakat, ada beberapa gejala permasalahan yang mendasarinya, antara lain : Keterbatasan pegawai dalam berbagai hal (kemampuan, keahlian, sumberdaya, waktu) sehingga tidak dapat melayani secara maksimal. Sering ketergantungan antara pegawai yang satu dengan yang lain. Sehingga Pihak-pihak yang berurusan akan semakin menuntut pelayanan yang cepat dan akurat.

Karena pekerjaan yang dilakukan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan merupakan kerja tim, sehingga kelemahan disatu sisi akan mengakibatkan

sebagian orang menilai bahwa ini merupakan kelemahan semua bidang yang ada di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan , sehingga perlu disadari oleh semua pegawai.

Mencermati penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitiannya sebagai berikut :

1. Bentuk Pelayanan Prima Di Kantor Cabang Dinas Kota Selatan.
2. Sistem Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan.
3. Prosedur Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan.
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan di kantor cabang dinas pendidikan kota selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana Sistem pelayanan prima pegawai di Kantor Cabang Dinas Kota Selatan.
3. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur pelayanan prima pegawai di kantor cabang dinas pendidikan kota selatan.

4. Untuk mengetahui bagaimana Prinsip-prinsip pelayanan Prima Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai :

1. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat dalam pelaksanaan pelayanan prima pegawai.

2. Bagi kantor cabang dinas pendidikan kota selatan

Hasil peneliti ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kantor agar dijadikan sebagai salah satu acuan untuk mengetahui dan memecahkan masalah yang terjadi di kalangan PNS serta memberi masalah dalam rangka peningkatan pelayanan pegawai di kantor.

3. Bagi peneliti

Hasil peneliti diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti agar dapat menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti terutama terkait dengan penelitian yang menggunakan pendekatan kontekstual.