

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Pegawai sangat berperan dalam meningkatkan kinerja yang dapat memberikan hasil yang baik suatu instansi. Oleh karena itu agar pegawai kreatif dalam tugasnya, maka seseorang pimpinan harus bersikap seorang pengasuh yang mampu mendorong, menuntun, dan membimbing bawahannya dengan baik, sebab seorang pemimpin sangat mempengaruhi perilaku bawahan, agar mampu bekerja sama dan bekerja secara kreatif untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

Pimpinan harus menyadari bahwa dinamika suatu instansi atau organisasi sebagian besar terletak pada pundaknya. Selain itu pimpinan adalah seorang yang mempergunakan wewenang untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai hasil yang lebih baik. Jadi seorang pimpinan dalam memimpin bawahannya harus memberikan dorongan, pengarahan, bimbingan, penyuluhan, pengendalian, keteladanan, dalam bersikap jujur dan tegas, agar para bawahan mau bekerja sama dan bekerja secara kreatif untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan, sebab kreativitas sangat menentukan bagaimana tingkat kemampuan suatu instansi mencapai sasaran yang telah ditentukan selama periode waktu, semakin mampu instansi tersebut mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan maka semakin kreatif instansi yang bersangkutan di dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Mencapai hasil yang lebih baik dalam instansi hendaknya pimpinan menyadari bahwa dia membutuhkan bantuan, loyalitas, dalam partisipasi bawahan (pegawai) sebaiknya pegawai menyadari bahwa pelayanan pada masyarakat harus diutamakan.

Dengan adanya saling membutuhkan dan ketergantungan, pendekatan system social ini hendaknya menekankan kesadaran atas tugas dan tanggung jawab seorang pegawai, sehingga meningkatkan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Kreatifitas kerja pegawai merupakan keahlian yang memiliki seseorang dimana keahlian tersebut dipergunakan untuk memecahkan masalah, sebab pegawai merupakan asset utama yang menjadi perencana dan pelaku kreatif dari setiap aktivitas pegawai yang cakap, mampu dan tranpil dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk itu kretavitas pegai merupakn asset utama untuk memperlanjar kemajuan disegala bidang. Sebab kerativitas kerja pegawai akan memuaskan pelayanan pada masyarakat. Dengan hal ini telah dikemukakan beberapa pandangan paraahli tentang

kegiatan. Melalui tahap persiapan pengumpulan informasi atau data pekerja dengan mudah memecahkan masalah serta memiliki ide yang bermanfaat variatif bernilai dan infatif.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sangat rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal – hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Peningkatan pelayanan public merupakan pendorong bagi instansi pemerintah Kabupaten Bone Bolango untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan kreativitas kerja pegawai, sehingga menghasilkan tenaga yang professional. Konsep tersebut secara terus menerus telah diterapkan khususnya pada kantor SAMSAT.

Kantor SAMSAT merupakan salah satu wadah pelayanan public yang dibentuk oleh pemerintah dibidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan intruksi bersama menteri pertahanan keamanan, Menteri Dalam Negeri dan keuangan.

Dalam pembahasan diatas peneliti lebih cenderung membahas kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik. Kenyataannya pada kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango belum maksimal. Ada beberapa masalah yang berkaitan dengan kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik, seperti diketahui bahwa citra pelayanan kantor pemerintahan pada umumnya termasuk pada kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango sudah menjadi hal yang umum dibicarakan oleh masyarakat. Untuk mengurus pajak kendaraan bermotor (PKB) biasanya sesuai kesepakatan pelayanan kantor minimal 15 menit, sedangkan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) 40 menit akan tetapi prosesnya bisa sampai 60-120 menit karena sulitnya proses pengurusan seperti dilempar dari satu petugas ke petugas lain dan terkesan lambat, harus kembali berkali-kali ketika semua perlengkapan surat belum lengkap, serta minimnya informasi untuk pendaftaran syarat- syarat pembayaran pajak maupun balik nama kendaraan dalam pelayanan tersebut. adanya perlakuan yang tidak adil sesama pembyar pajak dan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan, belum lengkapnya fasilitas ruang tunggu di kantor SAMSAT yang ruangannya tidak di fasilitasi dengan AC sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak betah menunggu prosesnya. Itu semua disebabkan karena kreativitas kerja pegawai belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan pada uraian diatas penulis melihat bahwa kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh unsure- unsure pendukung dalam hal ini sumber daya manusia yang handal dan fasilitas yang memadai. Menurut Lewis (Tjiptono 2007 : 121) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspresi pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pegawai pada kantor samsat kreativitas kerja pegawai belum berjalan dengan baik, masyarakat belum berjalan dengan baik, ini terlihat dengan pelayan yang diberikan belum berjalan dengan baik. Dengan mengacu kenyataan yang ada maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan formulasi judul Kreativitas Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Penelitian pada kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pegawai melaksanakan tugas belum tepat waktu dalam melakukan pekerjaan
2. Masih terbatasnya sarana dan prasarana sehingga menghambat proses pelayanan publik
3. Kurangnya informasi tentang proses pelayanan yang diberikan
4. kreativitas kerja pegawai belum berjalan dengan baik sehingga menghambat pelayanan publik

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu manajemen khususnya tentang kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan masukan bagi para pegawai mengenai kreativitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango.

