

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan Publik dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat merupakan salah satu tugas negara, bahkan untuk melihat apakah sebuah negara sudah dikatakan maju apabila kualitas pelayanan pada negara tersebut sudah maksimal. Maka dari itu jika negara sedang menuju negara maju, salah satu indikator yang harus diperbaiki adalah sistem pelayanannya. Salah satu negara yang sedang bergerak menuju negara maju adalah negara Indonesia sehingga pemerintah sedang memperbaiki sistem pelayanan yang ada di Indonesia karena pemerintah mengharapkan apabila pelayanan di Indonesia sudah lebih baik, maka masyarakat akan menjalankan kewajiban mereka dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pelayanan Publik bisa dikatakan baik apabila pelayanan tersebut memenuhi sumberdaya untuk mengerjakan tugas-tugas yang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai. Jika hal tersebut tidak mampu dilakukan oleh pegawai maka pelayanan yang didamba-dambakan oleh masyarakat tidak akan terlaksana. Untuk mencapai pelayanan yang prima para pemberi pelayanan tidak hanya sekedar memberikan pelayanan yang standar akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat harus maksimal mengingat di era yang serba teknologi ini pelayanan yang maksimal sangat dibutuhkan, untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Agar menghasilkan pelayanan yang baik instansi yang bersangkutan harus mampu memberikan arahan atau pedoman-pedoman kepada para pegawai, selain itu instansi juga dapat memberikan gambaran kepada para pegawai salah satunya yaitu dengan memberikan arahan atau mewajibkan para pegawai mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan pelayanan.

Pelayanan Publik (*Publik Service*) merupakan salah satu hal yang sangat penting. Mengingat pelayanan adalah salah satu indikator untuk mensejahterakan masyarakat. Hal ini patut mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah agar kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi. Namun masih banyak masyarakat yang mengira bahwa pelayanan hanya dilakukan di kantor-kantor swasta saja. Hal ini jelas sangat keliru karena tugas pokok dari pemerintah yakni memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik yang maksimal merupakan hal yang harus diusahakan disetiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Jika ingin pelayanan yang baik dan maksimal hal ini bisa dilihat dari SDM yang ada. Hal ini sudah sangat jelas karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan melakukan tugas-tugas yang sudah ditetapkan. Pelayanan tidak bisa dikatakan sebagai

pelayanan yang berkualitas apabila pegawai tidak memegang teguh disiplin kerja yang sudah ditetapkan.

Efektivitas adalah apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Akan tetapi kenyataannya sistem pelayanan yang ada di Indonesia belum menunjukkan perubahan yang memuaskan. Banyaknya keluhan dari masyarakat menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan. Pengaduan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, dan juga sikap petugas yang tidak responsive sering terjadi dan hampir merata di semua jenis pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat yang siap diberikan kepada masyarakat antara lain : 1) Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga (KK). 2) Rekomendasi Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP). 3) Rekomendasi Surat Pindah Tempat. 4) Rekomendasi Permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. 5) Rekomendasi Surat Keterangan/Legalisasi. Kantor Camat Telaga Biru juga memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Data pelayanan yang ada di Kantor Camat Telaga Biru dapat dilihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 1.1

**Data Pelayanan di Kantor Camat Telaga Biru
Selama tahun 2020**

| NO | Jenis Pelayanan | Jumlah Pelayanan |
|-----------|----------------------------------|-------------------------|
| 1 | Pelayanan KTP | 53 |
| 2 | Pemberian rekomendasi izin usaha | 21 |
| 3 | Rekomendasi Nikah, untuk KUA | 119 |
| 4 | Surat keterangan pindah | 57 |
| 5 | Legalisir | 44 |

Sumber data : Kantor Camat Telaga Biru, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh di Kantor Camat Telaga Biru pada tahun 2020. Untuk pelayanan pembuatan KTP tercatat 53 orang. Selanjutnya pelayanan Pemberian rekomendasi izin usaha 21 orang. Pelayanan Rekomendasi Nikah, untuk KUA 119 orang. Selanjutnya pelayanan surat keterangan pindah 57 orang, dan yang terakhir Pelayanan Legalisir 44 orang. Angka tersebut berbeda dengan tahun tahun sebelumnya. Hal ini di karenakan semenjak wabah virus covid-19 dan mulai diterapkan kebijakan pemerintah yakni New Normal dimana sebagian pelayanan dilakukan secara *online* sehingga pelayanan terutama pembuatan KTP sudah langsung diarahkan ke Desa dan Capil secara online sistem.

Sebagai organisasi yang melakukan banyak pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu efektivitas pelayanan di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo sangat diharapkan dapat melaksanakan pelayanan yang efektif guna terciptanya pelayanan yang efektif dan terampil dalam melaksanakan segala tugas kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Harapannya dengan adanya pelayanan yang efektif akan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Adapun permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh aparat di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya fasilitas kursi yang digunakan masyarakat untk menunggu pelayanan kesalah dalam pengetikan naskah tata administrasi persuratan seperti kesalahan pengetikan nama , umur, dan tanggal. Hal ini dapat menyebabkan proses pelayanan memerlukan waktu yang lama karena mengakibatkan masyarakat harus bolak balik untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti

pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Telaga Biru terutama pelayanan kepada masyarakat.

Berangkat dari Kondisi tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo”**

1.2 Fokus dan Sub Fokus

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka fokus dan sub fokus penelitian ini adalah:

1. Fokus Penelitian

Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Dilihat dari aspek :

- a. Waktu
- b. Kecermatan
- c. Gaya Pemberian Layanan

2. Faktor-faktor pendukung dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Dilihat dari aspek :

- a. Kesadaran
- b. Aturan
- c. Organisasi
- d. Kemampuan dan Keterampilan
- e. Sarana Pelayanan

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan kajian ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi publik, efektivitas pelayanan publik.
2. Diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga-lembaga lainnya yang mengkaji masalah Efektivitas Pelayanan Publik

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak pemerintah di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo