

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu (pelayanan cepat, tepat, transparansi, adil, dan lain sebagainya) dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan bahwa secara tidak langsung telah diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* (partisipasi, supremasi hukum, transparansi, adil dan berorientasi pada consensus). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama, karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor, mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Di sisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif, karena belum ditetapkannya sistem pengukuran kinerja, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara objective dan terukur dari pelaksanaan program-program di suatu instansi pemerintah¹.

Pemerintah merupakan suatu organisasi formal yang mengelolah berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi/Negara

¹Dwiyanto Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gajah Mada University Press. Hal 20

yaitu masyarakat adil dan makmur. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai actor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak yang tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut, memasuki era globalisasi seperti sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai birokrasi yakni birokrasi sedang bergeser dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari otoritarian ke egalitarian dan demokrasi, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua dikerjakan sendiri) menjadi *stering* (mengarahkan). Selain itu tantangan besar lainnya yaitu birokrasi pemerintahan daerah khususnya pada lingkup kecamatan sebagai personifikasi pemerintahan yang kita kenal selama ini adalah menampilkan profesionalisme dan mandiri dalam pelayanan public. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, dalam pasal 14 ayat (1) dimana kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat².

Pembangunan kecamatan merupakan bagian integrasi dari pembangunan nasional yang berdasarkan prinsip otonomi daerah yang memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja pemerintah kecamatan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna bagi penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti

²Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

kinerja aparatur pemerintah kecamatan terkait pelayanan publik baik barang maupun jasa harus optimal.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan aparat terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tersebut. Untuk itu diperlukannya kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan adalah penting untuk dilakukan karena bermanfaat untuk membantu mengevaluasi penampilan kerja, perencanaan, dan dapat digunakan untuk menentukan perubahan pelayanan pada masyarakat agar lebih efektif dan efisien yang berdampak pada rasa puas dan percaya masyarakat pada kualitas pelayanan aparatur. Dengan demikian kesuksesan suatu organisasi/ instansi dalam mengemban tugasnya untuk meningkatkan efisiensi kerja anggotanya tergantung pada pemimpin dalam memainkan perannya dengan efektif dalam suatu organisasi³.

Kecamatan Wewiku sebagai salah satu Kecamatan di Wilayah Kabupaten Malaka pada saat sekarang tugas dan fungsi kepala Kecamatan serta aparatnya sangat dituntut kinerjanya. Berdasarkan observasi awal penulis pada Bulan Maret 2019 di kecamatan Wewiku ditemukan bahwa tata kelola aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik baik dibidang administrasi kependudukan maupun pelayanan publik lainnya (pembangunan Infrastruktur) kepada masyarakat belum optimal. Kondisi tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

³Sedarmayanti.2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung : Mandar Maju. Hal 40

1. Pada pelayanan administrasi kependudukan umum yang meliputi: pelayanan E-KTP (kartu tanda penduduk-Elektronik), Kartu keluarga (KK) dan pemberian surat ijin keramaian seringkali mengalami keterlambatan, yang seharusnya waktu penyelesaiannya hanya satu hari menjadi 1 bulan.
2. Masyarakat yang mendapat pelayanan administrasi kependudukan tidak mendapat kejelasan informasi kapan surat yang dibuat selesai sehingga masyarakat resah dan menunggu dalam ketidakpastian waktu penyelesaiannya
3. Fasilitas pelayanan publik seperti Komputer dan alat pendukung kurang memadai walaupun telah ada prosedur pelayanan publik.
4. Kompetensi aparat pemberi pelayanan publik agak mengecewakan dan tidak disiplin masuk dan pulang kantor sehingga banyak surat menyurat yang lambat diselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan identifikasi masalah-masalah tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul :**“TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT OLEH APARAT KECAMATAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA)”**.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari deskripsi latar belakang maka penulis merumuskan permasalahan pokok sebagai berikut :**Bagaimanakah Tata Kelola Pelayanan publik Kepada Masyarakat Oleh Aparat Di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka ?**

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Bertolak dari rumusan masalah yang telah dibangun, maka penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Tata Kelola pelayanan publik kepada masyarakat oleh aparat Kecamatan di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka.

1.4 KEGUNAAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis/Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang Tata Kelola Pelayanan Publik oleh Aparatur Kecamatan kepada masyarakat bagi pengembangan ilmu pengentahun bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik ,khususnya bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a) Agar dapat dijadikan bahan informasi dan pertimbangan dalam melaksanakan Tata Kelola Pelayanan bagi Pemerintah Kecamatan dan masyarakat di Kecamatan Wewiku.
- b) Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.