

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1994 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu:

- 1 Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum
- 2 Mencerdaskan kehidupan bangsa
- 3 Dan melaksanakan ketertiban nasional yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.
- 4 Selain itu tugas utama pelayanan aparatur diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NO. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian.

Pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya / tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan pelayanan baik.

Menurut Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu layanan publik.

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah "*public service*" Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik

dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar - benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Fungsi ideal dari pelayanan tugas pegawai khususnya bidang pemerintah dalam unit kerja adalah “Melayani masyarakat” dalam bekerja harus pada pelanggan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mencapai keberhasilan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja didalamnya. Pegawai merupakan aparatur Negara serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari instansi tempat pegawai bekerja. Tercapainya tujuan instansi/organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan moderen. Manusia di dalam suatu organisasi jugadipandang sebagai sumber daya atau penggerak roda organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku Manusia yang kerja di organisasi tersebut.

Melihat pentingnya aparatur pemerintah sebagai sumber daya Manusia dalam suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa aparatur pemerintah adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya lainnya Permasalahannya sekarang.

- Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) diIndonesia sebanyak 4.189.121 orang, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik, Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual.
- Jumlah / rasio dengan masyarakat 5371519 penduduk.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa Manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tangkap ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah selesai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan penggunaan layanan, dapat dikatakan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukannya berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan tersebut.

Pelayanan publik yang dilaksanakan harus pada kebutuhan dalam pelayanan yang di harapkan masyarakat namun pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi harapan tersebut. Hal ini yang diberikan sebagai contoh adanya masyarakat yang merasa dipersulit ketika pengurusan kartu Tanda Penduduk (KTP) di Camat Batakte, adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit diinstansi pemerintah karenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu pengambilan KTP yang kadang sampai berbulan bulan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh cara pembuatan KTP dalam instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai

tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam wilayah penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi. Pelayanan yang di berikan tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah penduduk, selain surat surat di Kantor Camat juga dapat melayani pengurusan surat pengantar untuk Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengantar untuk pengurusan ijin keramaian, legalisasi surat-surat terkait, dan Program Keluarga Harapan (PKH).

Pelayanan publik yang dilaksanakan harus berorientasi pada kebutuhan dalam pelayanan yang diharapkan masyarakat, namun pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi harapan tersebut. Sebagai contoh, adanya masyarakat yang merasa dipersulit ketika pengurusan Kartu Tanda Penduduk KTP di Kecamatan Kupang Barat, serta adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Lebih lanjut ada masyarakat yang merasa dipersulit di instansi pemerintah karena dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat. Keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidak pastian waktu pengambilan KTP yang berbulan bulan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan Penulis terdapat beberapa Masalah tersebut antara lain terkait pelayanan Administrasi di Kantor Camat mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu dua minggu, tetapi pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai satu bulan dikarenakan Kecamatan Kupang Barat tidak memiliki alat perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) lebih lanjut bahan dasar untuk pembuatan kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor Pusat (DISDUKCAPIL KAB.KUPANG) yang membutuhkan waktu. itulah faktor utama yang menyebabkan lamanya jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus KTP seharusnya. Masalah kedua yang dihadapi adalah, mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang, sehingga pegawai menemukan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang kerja prima.

Jumlah sarana / prasarana kerja yang saat ini dimiliki di Kantor Camat Kupang Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 .

Sarana dan prasarana kerja di Kantor Camat Kupang Barat.

No	Jenis sarana prasarana kerja	Jumlah
1.	Komputer	4 unit
2.	Meja dan Kursi	20 buah tempat duduk dan kursi
3.	Lemari	5 buah
4.	Rak Buku	3 buah
5.	Papan Profil	2 buah
	Jumlah Total	34 buah

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut:

- a) Masih ada keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang masih rendah karena prasarananya belum memungkinkan, hal ini dapat dilihat dari jumlah komputer yang hanya 4 sehingga harus menunggu dalam pengetikan surat sehingga butuh waktu yang cukup lama
- b) Sarana dan prasarana yang masih kurang misalnya sarana penyimpanan berkas untuk memudahkan pegawai dalam mencari berkas, namun didapati berkas yang disimpan dalam penataannya kurang rapi, sehingga memakan waktu dalam mencari berkas yang dibutuhkan, staf yang baik dan terampil mengatur / menata arsip masih dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik.

Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun seringkali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu ke mana, kekuatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendah kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan oleh

pemerintah, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang komodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya)serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakanyang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Persepsi masing-masing individu terhadap pelayanan aparatur tentu berbeda beda. Maka dari itu pelayanan aparatur Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang harus dapat membantu mempertemukan urusan atau keluhan masyarakat karena fasilitas belum memadai serta kinerja pegawai yang lamban (lelet) terkait kepengurusan Administrasi Kenegaraan mendapatkan persepsi yang baik pula dan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan yang diterapkan dan diberlakukan, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang, melalui penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Oleh Aparatur Kecamatan Kupang Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebut diatas, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kupang Barat?
- 2) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan kupang Barat?

- 3) Apa saja Faktor pendukung pelayanan publik aparatur di kecamatan Kupang Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan dan tindakan yang dilakukan Manusia tentunya tidak terlepas dari tujuan yang hendak dicapai, sama juga halnya dengan penelitian ini yang tentunya mempunyai tujuan tersendiri. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kupang Barat
- 2 Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan oleh aparatur Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang.
- 3 Untuk mengetahui Faktor pendukung pelayanan publik aparatur di Kecamatan Kupang Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai jalan untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat yang di berikan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada aparatur Kecamatan dan masyarakat secara umum.

- a. Bagi aparatur kecamatan, penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan mengenai layanan publik yang memenuhi standar di Kecamatan Kupang Barat
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini berguna untuk memberikan pemahaman tentang layanan publik yang diberikan Aparatur Kecamatan Kupang barat
- c. Bagi peneliti, berguna untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh aparatur kecamatan di kecamatan Kupang barat.