

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Bentuk pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu: **pertama** pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang. **Kedua** pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. **Ketiga** pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lainya sebagainya.²

¹ Nuriyanto (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. Jurnal Konstitusi Volume 11 Nomor 3. Hal 438

² Viky Ferdiansyah dan Dasrun Hidayat (2014). E-Government: Study Fenomenologi RW-NET Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. JIKA : Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1 Nomor 1. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Majalengka. Hal 5

Dilihat dari ketiga bentuk pelayanan public di atas sebab tanpa didukung fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan public kepada masyarakat, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan public.

Kenyataan lain dilapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh di bawah kata professional. Sering kali apa bila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pulah terjadi pelanggan harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.³

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam sebagai sendi pelayanan antara lain, yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat pembaca pada berbagai media masa, dilain pihak unsur utama masyarakat yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi pendorong dalam upaya melaksanakan pelayanan public.

³ Diah Ayu Dewanti (2014). Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 2 Nomor 2. Universitas Mulawarman. Samarinda. Hal 2141

Disamping itu untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan public bagi masyarakat, kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan untuk memberikan jenis pelayanan serta transparansi dan akuntabilitasnya. transparansi yang artinya bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dan dipahami dan akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang di berikan kepada masyarakatnya. Sehingga dengan kebijakan itu akan menghindarkan perilaku-perilaku menyimpang seperti korupsi. yang selama ini dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Strategi kualitas kinerja pelayanan public merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan kondisi factual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas siskap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan oleh Camat Maulafa untuk meningkatkan kualitas pelayanan cukup banyak, dan ada beberapa strategi yang cukup dominan, yaitu strategi:

1. Strategi Bidang Pemerintahan, Melakukan pelayanan perekaman KTP, perijinan, akte, surat menyurat setiap hari maupun kebutuhan lainnya seperti surat menyurat dan perlengkapan administrasi. Ada pun cara untuk melakukan pelayanan public yang diberikan kecamatan yaitu: tingkah laku yang sopan merupakan bentuk penghargaan kepada orang lain, dengan sopan santun

orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah menjadi kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Strategi Bidang Kemasyarakatan, Yang menjadi suatu kebutuhan masyarakat kami sebagai pemerintah dalam hal ini memeberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat seperti surat menyurat. Adapun cara lain untuk melakukan pelayanan dalam surat menyurat yang di berikan kecamatan yaitu: waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dan pengelolaan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.
3. Strategi dibidang Pembangunan, Dalam bidang pembangunan tugas dari kecamatan melihat dari hal-hal yang menjadi prioritas yang masih kurang dan kita harus usulkan untuk mendapatkan perhatian ditingkat atas seperti pembangunan infrakstruktur jalan. Adapun cara lain untuk melakukan pembangunan infrakstruktur seperti jalan yang diberikan oleh kecamatan yaitu: keramah tamahan, cara pembicaraan yang wajar, tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan dan partisipasi masyarakat dalam setiap pembangunan sangat di harapkan dan di butuhkan.

Dengan demikian kenyataan yang ada pada Kecamatan Maulafa belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti efisiensi berkaitan dengan kurangnya

disiplin pegawai yang terlambat datang ke kantor serta sarana dan prasarana penunjang belum memadai.

Dengan melihat hal tersebut di atas ini, maka penulis tertarik mengkaji lebih mendalam dengan mengajukan judul proposal penelitian yakni: Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Strategi Implementasi Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang

1.4 Manfaat Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, masalah pokok, dan tujuan Penelitian, adapun yang menjadi manfaat penelitian ini , Yaitu :

- a. Sebagai Bahan Evaluasi dan Sumbangan Ilmiah bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah kecamatan maulafa tentang strategi implementasi pelayanan public di kantor kecamatan Maulafa Kota Kupang
- c. Sebagai sumber atau referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji

permasalahan berikut