

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintah yang menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Oleh karena itu, salah satu tanggung jawab organisasi adalah memperoleh, menata, memotivasi, dan mengendalikan sumberdaya-sumberdaya manusianya untuk mencapai kemajuan organisasi yang efektif (M. Fitri Rahmadana, 2020:55).

Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah merupakan tindakan nyata untuk mempermudah pelayanan publik di daerah serta menjadi tolak ukur keberhasilan kebijakan otonomi daerah. Alasan pelaksanaan inovasi dan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik salah satunya adalah untuk mewujudkan *good governance dan good local governance* (Said Saggaf dkk, 2018 : 5).

Pelayanan publik menjadi kebutuhan vital masyarakat sehingga unit pelayanan publik atau para aparatur jasa pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jikalau publik dalam artian Negara adalah menjadi sasaran kebijakan atau

penyebab adanya kebijakan (disebabkan karena kekuasaan Negara) maka publik dalam konsepsi masyarakat adalah menempatkan kebijakan sebagai akibat dari tuntutan masyarakat (Faried Ali, 2011:134).

Isu tentang peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting sebagai penilaian kinerja pemerintah baik pusat maupun daerah. Sebagai bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diharapkan mampu menghadapi berbagai masalah kebutuhan masyarakat setempat. Pemberian pelayanan publik yang tidak sesuai dengan tuntutan masyarakat akan menyebabkan kekecewaan masyarakat serta mencerminkan tidak berjalannya kebijakan otonomi daerah.

Menurut Ismail Nurdin (2019:67) dalam menjelaskan pelayanan yang berkualitas mengemukakan bahwa

“Menyelenggarakan Pelayanan Berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat”.

Pembahasan mengenai permasalahan publik tidak ada habisnya karena setiap individu memiliki kepentingan yang berbeda-beda (Sahya Anggara 2014:27). Penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan pada kenyataannya belum dilakukan secara efisien dan efektif yang terlihat pada

kegiatan administrasi yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, tidak transparan dalam pembiayaan sehingga menimbulkan terjadinya pungutan liar, sikap petugas aparatur yang kurang responsif, serta biaya yang relatif mahal dalam mendapatkan pelayanan.

Adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana aparatur pemerintah masih membedakan golongan masyarakat untuk dilayani terlebih dahulu, contohnya masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang” dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan. Selain itu, pengaduan pelayanan yang berada di pemerintahan tidak berjalan sesuai dengan aturannya. Banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tidak didengarkan sehingga penyelenggaraan pelayanan masih tetap melakukan kesalahan yang sama.

Tingkat kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik merupakan suatu perwujudan akan kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Oleh karena kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan sektor publik belum memuaskan kebutuhan masyarakat, maka tingkat kesadaran yang tinggi akan hak dan kewajibannya masyarakat menuntut mendapatkan pelayanan publik yang terbaik dari organisasi publik untuk mewujudkannya. Kenyataan ini tentu saja merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kecamatan merupakan dasar pelayanan publik bagi organisasi publik. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat sehari-sehari yang titik tombaknya memerlukan persetujuan dan perizinan dari pihak Kecamatan. Dalam pembagian otonomi daerah, Kecamatan berada pada level pemerintahan terbawah dalam melakukan pelayanan publik dibawah tanggungjawab kepala camat.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah daerah adalah pelayanan publik di kantor Kecamatan Dau. Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Dau kepada masyarakatnya yaitu pelayanan perizinan, surat keterangan domisili, legalisasi KK dan KTP, surat keterangan miskin, penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), dispensasi nikah, rekomendasi pengesahan dan permohonan cerai, surat perubahan penggunaan tanah, waris hingga wakaf dan masih banyak pelayanan publik lainnya.

Dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, Kecamatan Dau merupakan salah satu Kecamatan yang memberikan pelayanan yang baik, efisien dan efektif.

Dalam melakukan penelitian pendahuluan, peneliti telah melakukan wawancara kepada Kasi Pelayanan Publik yaitu Ibu Yulia Hendriati pada tanggal 7 oktober 2021 di kecamatan Dau dimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Upaya peningkatan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Dau telah dilakukan dengan baik dan secara bertahap. Pelayanan publik pada tahun-tahun sebelumnya masih dikeluhkan oleh masyarakat, dimulai dari aparatur pemerintah yang melakukan pelayanan secara tidak ramah dan tingkat pelayanan yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Masalah ini didapatkan berdasarkan keluhan warga pada ulasan media di website resmi kecamatan Dau. Namun, aparatur pemerintah menyadari akan

keluhan masyarakat sehingga melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan diajaknya masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan pengawasan dan evaluasi.”

Namun masih terdapat masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat saat peneliti melakukan wawancara pendahuluan terhadap masyarakat pada tanggal 7 oktober 2021 yaitu :

“ada beberapa masyarakat yang berada jauh dari kantor Kecamatan masih belum mengetahui syarat-syarat pengurusan dimana berkas-berkas dokumen apa saja yang harus dipenuhi untuk mengurus keperluannya. Sehingga masyarakat merasa sia-sia karena sudah berpergian jauh tapi tidak dapat mencapai tujuannya atau memenuhi kebutuhannya. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak aparaturnya dan kurang tanggapnya masyarakat akan informasi yang telah dipublikasikan”.

Maka dari itu dengan berpedoman pada uraian latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul tentang “UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas dan melihat kondisi pada kantor Kecamatan Dau maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang?

2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan berdasarkan latar belakang. Merujuk dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi khalayak banyak.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan dalam pengembangan ilmu administrasi publik

- b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya untuk membangun ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang upaya peningkatan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintah kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang
- b. Memberikan gambaran secara obyektif terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang