

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas Pemerintahan dapat dilihat dari segi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat baik bidang hukum, sosial, pendidikan, maupun agama. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa :

“Pelayanan publik 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”

Seiring dengan pesatnya perkembangan masyarakat saat ini, tentu meningkat pula permasalahan maupun tuntutan masyarakat. Sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas Aparatur pemerintahan yang profesional dan mampu menguasai bidangnya. ASN tentu menjadi sorotan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, maka dari itu perlu meminimalisir pelayanan yang buruk atau kurang maksimal dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang belum efisien dan efektif, sehingga keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan dari aparatur sipil negara bisa teratasi dan sikap mental aparatur kepada masyarakat seharusnya lebih sigap dalam melayani sebagai tugas pokoknya dan tidak hanya melayani diri sendiri.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan pemerintah sehingga memberikan pelayanan yang optimal dan profesional kepada masyarakat terkait administratif, jasa maupun barang publik. Implementasi KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinilai belum terlaksana secara efektif oleh lembaga pemerintahan. Praktik prosedur pelayanan serta etika pelayanan yang berjalan dalam suatu birokrasi atau lembaga masih dikatakan sangat jauh dari nilai-nilai dalam menghargai warga negara sebagai warga yang berdaulat. Permasalahan yang paling sering terjadi berkaitan dengan prosedur pelayanan yang lambat, berbelit-belit dan membingungkan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu menyesuaikan kinerja yang berorientasi pada pelayanan publik. Organisasi yang didukung oleh pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang komprehensif akan mampu menghadapi tantangan yang berkaitan dengan tuntutan publik.

Berdasarkan *survey* pendahuluan yang peneliti lakukan, mengenai pelayanan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Ramdhani selaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian pada tanggal(25 April 2022) menyatakan bahwa :

“Pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Lowokwaru dilaksanakan secara langsung dan tidak

langsung. Secara langsung, contohnya : dalam bentuk tanda tangan, sedangkan kalau tidak langsung dalam bentuk aplikasi berupa aplikasi sambat online. Jenis pelayanan secara umum lebih kepada pendataan dan pengarsipan”.

Mengenai kualitas pelayanan publik aparatur sipil negara permasalahan yang dialami dalam pelayanan di Kecamatan Lowokwaru, sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Rahmadani pada tanggal(25 April 2022 yang bertugas di Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa :

“Sering terjadi kendala atau masalah dalam pelayanan, hal itu dikarenakan ada beberapa pegawai atau camat yang tidak hadir karena alasan tertentu, seperti : keluar kota, urusan keluarga, sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Masalah pelayanan juga dalam bentuk pelayanan secara online dimana beberapa server sering terkendala, sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses aplikasi pelayanan tersebut”.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Lowokwaru beberapa hal yang dinilai masih kurang terlihat oleh peneliti dari sarana dan prasarana yang masih belum memadai seperti tidak tersedianya *smoking area*, ketersediaan ruang tunggu yang sempit (tempat duduk), ketidakteraturan masyarakat dalam mengantre, dan ketidaktepatan waktu kerja para pegawai. Sebagai pelaksana di lapangan yang bertugas berhubungan langsung dengan masyarakat, setiap Aparatur Pemerintah Kecamatan perlu keahlian serta keterampilan yang memadai, dengan demikian tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan baik hingga mencapai kualitas kinerja ASN yang efektif dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Lowokwaru yang berada di Kota Malang tentunya melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat. Sebagai salah satu Kecamatan yang juga menentukan keberhasilan dan kemajuan pembangunan daerah di Kota Malang, tentu Kecamatan Lowokwaru memiliki permasalahan mengenai kualitas sumber daya manusia, prasarana kerja dan kesejahteraan umum. Kondisi inilah yang menjadi alasan peneliti bahwa pelayanan dari Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Lowokwaru terhambat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ **Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara. Studi : Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Berdasarkan KEPMENPAN NO 63/KEPMEN/PAN/7/2003**”

1.2.Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang
2. Untuk menggambarkan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Lowokwaru kota Malang

1.4.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana yang tepat untuk menerapkan dan mengaplikasikan serta membandingkan semua ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Administrasi Publik.

2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Administrasi Publik

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.

3. Bagi kantor Kecamatan Lowokwaru

Untuk dijadikan kajian referensi dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di tingkat Kecamatan.