

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kita tentu telah memilih bahwa pemerintahan kita bercirikan demokratis, arti demokratis dalam konteks pelayanan publik adalah bahwa praktik pemerintahan yang senantiasa mampu menunjukkan sikap yang bertanggung jawab, memberikan ruang partisipasi dalam kerangka pengolahan pemerintahan yang transparan, tidak bersikap membeda-bedakan di dalam memberikan pelayanan publik, akuntabel, terbuka, adil, serta adanya kepastian. Sehingga demokratis dalam arti ini adalah mengutamakan kepentingan warga atau masyarakat dan publik di setiap orientasi tindakannya. Sebab demokrasi dimaknai dengan dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tidak terlepas dari hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, hubungan ini juga tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintah yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang diayominya guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau disebut *good governance*.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dikenal adanya pelayanan publik, yang pada prinsipnya adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah

kepada masyarakat untuk kepentingan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan ajuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas.

Moenir mendefinisikan pelayanan publik yang istilah oleh yang bersangkutan dengan pelayanan umum, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (H.A.S.Moenir,2006:27). Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar dan seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut dimata masyarakat, apalagi jika setiap masyarakat dilayani dengan baik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik,

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Kelemahan-kelemahan yang sering di jumpai dalam pemberian pelayanan yaitu, (1) rendahnya profesionalisme aparatur terhadap pelayanan, (2) tidak tepat waktu dalam pelayanan, (3) kurangnya kecepatan dalam pelayanan.

Satu hal yang hingga saat ini masih sering menjadi masalah dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin menjadi yang

terbaik dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik segi kualitas maupun segi kuantitas pelayanan.

Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dalam pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra “minta dilayani” menjadi “melayani” (Mulyadi,2007).

Penilaian kualitas pelayanan bukan didasarkan atas penilaian dari pemberi pelayanan tetapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and preception*, misalnya ditunjukkan dengan nada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Tugas pokok pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah di Kantor Kelurahan Sukun Kota Malang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang tersedia di kantor kelurahan seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan untuk Nikah, Surat Pindah Nikah, Akte Kelahiran Baru, Akte Kelahiran Lebih dari 1 Tahun, Akte Kematian, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), Surat Keterangan Penghasilan (SKP), Surat Pindah Masuk dan KK, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Kuasa Pensiun, Surat Ijin Keramaian.

Dalam melayani masyarakat pemerintah Kelurahan Sukun Kota Malang juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kantor Kelurahan Sukun Kota Malang sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas dalam penyelenggaraan pemerintah dan kemasyarakatan dalam wilayah Kelurahan Sukun Kota Malang serta meningkatkan efektifitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governace*) serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang yang dibebankan kepada mereka. Selain itu juga mereka harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat, karena masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Penelitian ini diharapkan akan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar dari pengembangan kualitas pelayanan masyarakat yang tidak pernah berhenti, untuk mengetahui apakah apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi, maka perlu diadakan suatu riset untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat itu.

Atribut pelayanan yang harus diperhatikan pihak Kelurahan Sukun Malang dan menjadi prioritas untuk dibenahi adalah atribut ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, serta atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa perlunya peningkatan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Sukun terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu peneliti berinisiatif untuk mengangkat sebuah judul yaitu : “ KUALITAS APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT “. (Suatu Studi di Kantor Kelurahan Sukun)

B. RUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dimaksud agar dalam penyusunan laporan hasil penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan, disamping itu perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba merumuskan masalah yang perlu untuk dikaji dan dibahas. Adapun masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sukun?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sukun.

D. MANFAAT PENELITIAN

Setiap kegiatan tertentu, mempunyai beberapa manfaat dalam penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang teori sosial yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
 - c. Dapat dijadikan dasar acuan untuk membangun ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan aparatur pemerintah serta diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yang berdampak pada terlaksananya *good governace*.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran dalam peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam pemenuhan standar pelayanan dan pencapaian *good governace*, Kantor Kelurahan Sukun.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya untuk mengkaji secara lebih dalam terhadap kualitas aparatur pemerintah, sehingga hasil yang didapat lebih optimal dan lebih bermanfaat.