

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Pemerintahan yang baik(good governance) merupakan pemerintah yang menyediakan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat dan berusaha untuk meningkatkan suatu pelayanan publik. Pelayanan publik ini dipilih menjadi penggerak utama karena memiliki usaha yang mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance dalam suatu pelayan publik bisa dilakukan dengan cara lebih nyata dan mudah. Oleh sebab itu, salah satu tanggung jawab suatu organisasi adalah mendapatkan,menata, memotivasi, dan dapat mengendalikan sumberdaya-sumberdaya manusia untuk mendapatkan kemajuan organisasi yang lebih efektif (M.Fitri Rahmadana, 2020:55).

Pegawai merupakan aset utama yang terdapat dalam suatu organisasi yang memiliki peran strategis yang terdapat dalam suatu organisasi yakni sebagai perencanaan, pemikir, dan juga sebagai suatu pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai didapatkan melalui suatu usaha dan kerja keras serta melewati proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Pasal 3 ayat (1) tentang Pokok-pokok Kepegawaian(1999:4) yaitu: “ Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara jujur, adil, profesional, dan merata dalam penyelenggaraan sebuah tugas Negara, Pemerintah, dan Pembangunan”.

Kinerja pegawai memiliki peran yang penting dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka arti kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam melaksanakan perannya dalam suatu organisasi. Menurut Moehariono (2012:95) mendefinisikan bahwa kinerja adalah:

kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu faktor yang sangat penting dalam melakukan pengembangan suatu organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu persoalan yang unik dikarenakan setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Perbedaan ini muncul karena setiap orang memiliki temperamen yang berbeda. Untuk itu dibutuhkan kemampuan profesional dalam melayani berbagai tipe orang.

Pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan vital sehingga unit pelayanan publik atau para aparatur jasa pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jikalau publik dalam arti negara adalah menjadi sasaran suatu kebijakan atau penyebab adanya

kebijakan(disebabkan oleh adanya kuasa negara) maka dari itu publik dalam konsepsi masyarakat adalah menempatkan kebijakan sebagai akibat dari suatu tuntutan masyarakat(Faried Ali, 2011:134).

Isu tentang peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting sebagai penilaian kinerja pemerintah baik pusat maupun daerah. Sebagai bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 yang membahas 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 cerminan tidak berjalannya suatu kebijakan otonomi daerah.

Menurut Afandi (2018:43) dalam menjelaskan pelayanan yang berkualitas mengemukakan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan system yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Pembahasan mengenai permasalahan publik tidak ada habisnya karena setiap individu memiliki kepentingan yang berbeda-beda (Sahsyang Anggara 2014:27). Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintahan pada kenyataannya masih belum dilakukan secara efisien dan efektif dan dapat dilihat dengan sebagai berikut :

1. Kegiatan administrasi yang dilakukan berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama.
2. Kurang informasi.
3. Kurang konsisten.
4. Terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.
5. Tidak transparansi dalam pembiayaan sehingga menimbulkan terjadinya pemungutan liar.
6. Sikap aparaturnya yang kurang responsif.
7. Serta biaya yang relatif mahal dalam mendapatkan pelayanan.

Adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana aparaturnya pemerintah masih membedakan sesuai golongan masyarakat untuk dilayani terlebih dahulu, contohnya masyarakat yang tergolong miskin atau tidak mampu dari segi ekonomi akan kesulitan untuk mendapatkan pelayanan. Dan juga sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang" dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan. Selain itu layanan pengaduan yang ada di pemerintah tidak berjalan sesuai dengan aturannya. Banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tidak didengarkan atau tidak ditanggapi sehingga penyelenggara pelayanan masih tetap melakukan kesalahan yang sama. Tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi terhadap pelayanan publik adalah satu perwujudan akan kualitas penyelenggara pelayanan oleh pemerintah. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan sektor belum bisa memuaskan kebutuhan masyarakat, maka tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi dan hak kewajiban masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang terbaik dari organisasi publik untuk dapat mewujudkan. Kenyataan ini tentu saja merupakan suatu tantangan bagi aparaturnya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan dari masyarakat. Ada

beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Klojen kepada masyarakat berdasarkan data yang diperoleh.

Tabel.1
Jenis Pelayanan

No	Pelayanan	Keterangan
1.	Surat Keterangan Usul Rencana Tempat Pendirian Sekolah PAUD,SD Swasta, SMP Swasta.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengantar dari RT/RW - Pengantar dari Lurah -KTP/KK el asli Pendiri Yayasan - Akte notaris yayasan -Susunan pengurus yayasan -Akte tanah -SK penetapan kepala Sekolah oleh yayasan -Surat persetujuan dari masyarakat sekitar -Surat pernyataan tidak menggunakan gedung/fasilitas negara atau pemerintah yang dibuat oleh kepala sekolah -Surat pernyataan mengikuti aturan dan ketentuan dari pemerintah yang dibuat oleh kepala sekolah -Surat kesanggupan melakukan kurikulum yang berlaku yang dibuat oleh kepala sekolah.
		<ul style="list-style-type: none"> -KTP el Pendiri/penanggung jawab -Akta Pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum -Izin Mendirikan Bangunan(IMB) -Susunan pengurus dan rincian tugas -Surat keterangan domisili Usaha dari Kecamatan -Keterangan kepemilikan atau kuasa penggunaan

No	Pelayanan	Keterangan
2.	Surat Pengantar Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal	<p>tempat pembelajaran selama 3(tiga) tahun</p> <p>-Dalam hal Pendiri adalah badan hukum, Pendiri melampirkan Surat Penetapan Badan Hukum dari Kementerian dibidang Hukum</p> <p>-Dokumen Rencana Pengembangan Satuan Pendidikan dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan</p> <p>-Surat Kuasa Bermaterai dan Fotokopi KTP Penerimaan Kuasa jika dikuasakan.</p>
3.	Surat Pengantar Petunjukan/Keramaian Tingkat Kecamatan	<p>Izin keramaian yang mendatangkan massa 300-500 orang(kecil):</p> <p>-Surat Pengantar RT/RW</p> <p>-Surat Pengantar kelurahan Setempat</p> <p>-Fotokopi KTP el pemohon(1 lembar)</p> <p>-Fotokopi KK pemohon(1 lembar)</p> <p>Izin keramaian yang mendatangkan massa lebih dari 1000 orang (Besar):</p> <p>-Surat Permohonan Izin Keramaian</p> <p>-Proposal kegiatan</p> <p>-Identitas penyelenggara/Penanggung Jawab(KK/KTP el)</p> <p>-Izin Tempat berlangsungnya kegiatan (apabila ada).</p>
4.	Surat Pengantar Menutup Jalan Wilayah Kecamatan	<p>-Surat Pengantar RT/RW</p> <p>-Surat Pengantar Lurah</p> <p>-Fotokopi KTP el dan KK pemohon (1 lembar)</p> <p>-Gambar sketsa denah lokasi jalan yang dipakai.</p>

No	Pelayanan	Keterangan
5.	Surat Keterangan Usaha(Bagi usaha yang sudah berdiri)	-Surat Pengantar dari RT/RW -Surat Pengantar dari Lurah -KTP el pemohon (1 lembar) -KK pemohon (1 lembar) -Surat Kuasa apabila dikuasakan kepada orang lain -Surat Izin Usaha yang masih berlaku dan mencatumkan lokasi berada diwilayah tersebut.
6.	Surat Keterangan Domisiki Usaha (Bagi yang akan mendirikan Usaha)	-Surat Pengantar dari RT/RW -Surat Pengantar dari Lurah -KTP el pemohon (1 lembar) -KK pemohon (1 lembar) -Surat Kuasa apabila dikuasakan kepada orang lain.
7.	Pencatatan/Register Surat Pernyataan Ahli Waris	-Pengantar RT/RW -Fotokopi Kutipan Akta Kematian pewaris atau Surat Keterangan Kematian pewaris dari Lurah/Kades -Fotokopi KK dan KTP el seluruh Ahli waris yang masih hidup -Fotokopi Akta Kematian bagi Ahli Waris yang meninggal -Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran/keterangan kelahiran seluruh Ahli Waris -Fotokopi Surah Nikah pewaris

No	Pelayanan	Keterangan
		-Dokumentasi Penandatanganan Pernyataan Waris.
8.	Surat Dispensasi Nikah	-Pengantar Surat Dispensasi dari KUA Kecamatan Klojen(bagi calon mempelai muslim) -Pengantar Surat Dispensi dari Dispendukcapil(bagi calon mempelai non muslim) -Fotokopi KTP el dan KK calon mempelai -Pasfoto ukuran 3x4 berwarna calon mempelai(beragama Islam latar belakang biru, non muslim latar belakang merah) -Melampirkan Fotokopi surat cerai dilegalisir/surat kematian apabila ada perubahan status.
9.	Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak(Model C)	-Pengantar dari RT/RW dan instansi pemohon(1 lembar) -Fotokopi KTP el dan KK.
10.	Legalisir Dokumen yang dikeluarkan oleh Kecamatan	-Berkas/dokumen asli produk Kelurahan/Kecamatan yang telah ditandatangani -Fotokopi Berkas di atas untuk ditandatangani Kelurahan/Kecamatan -Fotokopi berkas lain yang diperlukan.
11.	Regalisir Surat Keterangan dan Surat Pernyataan	-Pengantar dari RT/RW atau instansi pemohon (1 lembar) -Pengantar dari Lurah -Fotokopi KTP el dan KK pemohon (1 lembar).
12.	Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri	-Pengantar RT/RW -Pengantar dari Lurah

No	Pelayanan	Keterangan
		-Formulir Pendaftaran TNI/Polri -Fotokopi KTP el dan KK pemohon (1 lemabr).
13.	Surat Keterangan Pengantar Nikah	-Surat Pengantar RT, diketahui RW -Fotokopi KTP, KK dan Akta Calon Suami (2 lemabar) -Fotokopi KTP, KK dan Akta Calon Istri (1 lembar) -Fotokopi KTP dan KK Orang tua dari Calon Suami dan Istri -Mengisi Form/blangko Pernyataan belum menikah (bagi yang masih bujang/single) Fotokopi Akta Kematian (bagi yang berstatus Cerai Mati) -Foto ukuran 3x4 Calon Suami dan Istri (3 Lembar): <ul style="list-style-type: none"> • Yang beragama Islam: background foto warna biru • Yang beragama selain Islam: background foto warna merah -Agama calon mempelai harus sama.
14.	Surat Keterangan Tidak Mampu(SKTM)	-Pengantar dari RT/RW dan Lurah - Fotokopi KTP dan KK (1 lembar) -Surat Pernyataan Tidak Mampu -Foto tempat tinggal.

Sumber: Data Kecamatan Klojen

Kecamatan merupakan dasar dari pelayanan publik dari organisasi publik. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat sehari-hari yang titik tombaknya memerlukan persetujuan dan perizinan dari pihak kecamatan. Dalam pembagian otonomi daerah, kecamatan berada pada level pemerintahan terbawah dalam memberikan pelayanan publik yang dibawah tanggung jawab Kepala Camat.

Keputusan MENPAN No. 63/2003 dan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu dipusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah yang dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi tersebut memberikan pemahaman yang berarti bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi pemerintah, lembaga (BUMN/BUMD) dengan masyarakat atau pengguna layanan.

Tabel.2
Jumlah Masyarakat Kecamatan Klojen

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk		Total
		L	P	
1.	KLOJEN	2.699	2.955	5.654
2.	RAMPELCELAKET	2.781	2.955	5.736
3.	SAMAAN	5.091	5.270	10.361
4.	KIDULDALEM	2.988	3.047	6.035
5.	SUKOHARJO	4.251	4.439	8.690
6.	KASIN	6.047	6.373	12.420
7.	KAUMAN	4.304	4.512	10.119
8.	ORO ORO DOWO	4.931	5.188	10.119
9.	BARENG	7.104	7.543	14.647
10.	GADINGKASRI	4.023	4.154	8.177

11.	PENANGGUNGAN	4.654	4.849	9.503
				100.158

Sumber :Data Kecamatan Klojen

Berdasarkan tabel 2 diketahui Kecamatan Klojen merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kota Malang, Kecamatan Klojen Terdiri dari 11 Kelurahan dan memiliki 100.158 penduduk.

Maka dari itu dengan berpedoman pada uraian latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul tentang “PERAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN” .

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas dan melihat kondisi pada kantor Kecamatan Klojen maka dirumuskan masalah sebagai berikut. “Bagaimana peran pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang”?

1.3.Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mendeskripsi dan mengetahui peranan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Klojen.

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara Teoris

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi juga dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik.

2. Manfaat secara praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi Pemerintah Kecamatan Klojen

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kecamatan Klojen sebagai referensi untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Klojen.

b. Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan praktis bagi ilmu-ilmu sosial khususnya tentang upaya peningkatan pelayanan publik di kantor Kecamatan Klojen, serta menambah koleksibuku-buku perpustakaan yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.