

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Untuk dapat menyelenggarakan roda pemerintahan yang baik, maka pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional guna untuk meningkatkan mutu penyelenggara Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2000: 99). Sehingga ini selalu disebut dengan tuntutan kinerja lembaga pemerintah termasuk pemerintah kecamatan Sukun Kota Malang.

Kinerja lembaga pemerintahan merupakan fungsi dari hasil-hasil pekerjaan atau kegiatan yang ada dalam lembaga pemerintahan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor intern dan ekstern lembaga pemerintahan. Sebagai asset utama bagi lembaga pemerintahan, maka sumber daya manusia dalam lembaga pemerintahan harus ditingkatkan produktivitasnya dengan menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki secara optimal, meningkatkan komitmen terhadap lembaga pemerintahan serta bisa mengembangkan karir pegawai.

Di dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan

dalam pengembangan dan peningkatan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui prosedur yang dimulai dengan penetapan formasi, pengadaan Pegawai, pemindahan dan pemberhentian. Tujuannya adalah mewujudkan ASN yang profesional. Sebab tugas aparatur sipil negara ke depan diharuskan dapat menjalankan pelayanan publik, menjalankan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan lainnya.

Aparatur sipil negara harus memiliki profesi dalam manajemen aparatur sipil negara yang berdasarkan pada kualifikasi atau kompetensi serta kinerja dalam jabatan tersebut atau yang kita kenal dengan sistem merit. Sehingga pelaksanaan perekrutan aparatur sipil negara dapat dilaksanakan secara terbuka dan kompetitif sebagaimana tujuan dalam asas keterbukaan seperti yang tercantum pada Penjelasan pasal 2 huruf I Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Profesionalitas Aparatur Sipil Negara harus didukung oleh kompetensi, komitmen dan pengembangan karier yang direncanakan dan dilaksanakan secara bertanggungjawab agar memberikan kinerja positif bagi peningkatan pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan

kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 ditegaskan 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.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam hal mengelola urusan pemerintahan, terdapat konsep dasar yang melandasi jalannya proses pelayanan, yaitu prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Namun pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya kritik dan pengaduan dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan, baik yang disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Terjadi demikian karena semua kebijakan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintahan tanpa musyawarah atau memahami kesulitan, harapan dan aspirasi masyarakat akan pelayanan yang sebetulnya diinginkan.

Sebenarnya di dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 25 tahun 2009 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan

publik telah diatur secara rinci mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Namun dalam implementasinya, seringkali pemerintah memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Padahal, pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang didukung oleh kualitas kinerja pelayanan aparatur pemerintah.

Tuntutan tersebut sesuai dengan amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , bahwa:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar 2 negara republik indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Namun, berbagai tuntutan itu tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya aparatur menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era otonomi daerah seperti sekarang. Penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapakan hadirnya pemerintah yang lebih

berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya; pemberian pendidikan dan pelatihan, pembinaan disiplin, pemberian sanksi yang tegas dan penilaian prestasi kerja. Dengan pendidikan dan pelatihan, karyawan akan memperoleh tambahan pengetahuan dan ketrampilan, sehingga karyawan dapat meningkatkan kualitas kerjanya dari sebelumnya. Disiplin akan mendorong karyawan untuk konsisten terhadap waktu kerja (penggunaan jam kerja dan tingkat penyelesaian pekerjaan), sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Sanksi yang tegas akan mendorong karyawan memperkecil tingkat kesalahan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Kecamatan Sukun sebagai lembaga yang melaksanakan peran dan fungsinya secara terus menerus melakukan pembenahan dan perubahan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dan kinerja yang bersinergi dengan berbagai subsistem secara komprehensif, dalam rangka mewujudkan lembaga kecamatan yang bersih dan berwibawa sehingga mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat khususnya di Kota Malang.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang terdiri dari :

Rekomendasi Ijin Pelaksanaan Penelitian / Praktek Kerja Lapangan

Administrasi Kependudukan : terhitung Mulai 1 Maret 2015 untuk pelayanan KTP, KK dan Akta Kematian serta Akta Kelahiran langsung dapat dilayani pada masing-masing kelurahan

Pelayanan Administrasi Masyarakat : Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Boro Kerja; Domisili Penduduk, Surat Keterangan Pengurusan Paspor; Surat Keterangan Kredit Bank/KPR; Surat Keterangan Pencatatan Kepolisian (SKCK); Surat Keterangan Penghasilan; Rekomendasi Surat Keterangan Tidak mampu (untuk keringanan biaya sekolah/kuliah dan Dispensasi Nikah), Surat Keterangan belum pernah menikah; Rekomendasi Nikah; Ijin Keramaian; Ijin Parkir Insidentil; Rekomendasi Surat permohonan Pensiun; Rekomendasi Surat Keterangan untuk mendapatkan Pembayaran Tunjangan Istri/Suami/ Anak ; Rekomendasi untuk Pendaftaran TNI/POLRI; Legalisasi Surat Kematian; Rekomendasi Surat Keterangan Domisili : Usaha, Parpol, LSM, ORMAS

Selama ini masyarakat beranggapan bahwa Kantor Kecamatan Sukun belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kondisi ini diketahui dari beberapa indikator, seperti rendahnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, serta kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat, kurangnya motivasi dalam mempelajari hal-hal baru, dan pelatihan pengembangan teknologi yang kurang maksimal (Gandis Wulan Oktavisatrika, Slamet Muchsin, Agus Zainal Abidin: 2019).

Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah Kecamatan Sukun sebagai pemberi pelayanan tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Namun menurut Gelang (2022), Pelayanan publik di Kecamatan Sukun bisa dikatakan cukup efektif, dimana pelayanannya berlangsung cepat yang didukung dengan lengkapnya sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan. Yang menjadi masalah atau kendala di kecamatan Sukun yaitu, sistem legalisir produk surat hasil pelayanan yang hanya bisa dilakukan oleh Camat, tanpa bisa diwakilkan oleh pegawai lain, sehingga pelayanan di Kantor Camat Sukun menjadi sedikit terhambat.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai pelayanan publik di Kecamatan Sukun dengan judul “ Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun,Kota Malang)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan pokok penelitian ini adalah

Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik khususnya Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun,Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik dalam Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun, Kota Malang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial dan ilmu politik, khususnya ilmu Administrasi publik.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Instansi**

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi di Kantor Camat Sukun Kota Malang dalam hal Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik

##### **2) Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman untuk menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah dalam meningkatkan kinerja pegawai.