

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesejahteraan masyarakat dalam setiap visi misi kepala pemerintah baik ditingkat nasional Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah sebuah negara dalam kinerjanya. Peningkatan pelayanan publik selalu erat dikaitkandengan maupun daerah. Pelayanan yang diberikan oleh negara terhadap masyarakatnya dapat dikatakan pula sebagai substansipenting yang kemudian menjadi dasar lahirnya reformasi birokrasi yang tujuannya tidak lain adalah demi terselenggaranya jaminan terhadap pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah

ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Kepemimpinan pada masa sekarang menghadapi lingkungan yang cepat berubah dengan percepatan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Melakukan pembelajaran berarti menetapkan strategi inovasi, perbalkan berkelanjutan, dan komitmen terhadap tugas dan tujuan organisasi. Peranan pemimpin sangat penting dalam usaha mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan kata lain keberhasilan dan kegagalan suatu pelayanan sebagian besar sangat ditentukan oleh kualitas kepemimpinan. Didalam birokrasi, kita mengenal tingkat pemimpin yang terdiri atas :

1. Pemimpin tingkat atas (*top management*)
2. Pemimpin tingkat menengah (*middle management*)
3. Pemimpin tingkat bawah (*lower management*)

Beberapa permasalahan dalam pola pelayanan publik antara lain :

1. Banyak instansi penanggungjawab dan pemberi pelayanan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.
2. Kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang accessible, Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Hanya sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib menyediakan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas.
5. Tidak banyaknya perubahan dalam waktu sekian tahun juga mengindikasikan tidak ada system monitoring, evaluasi, dan perencanaan

yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggungjawab dan penyedia pelayanan publik.

6. Kurang koordinasi, Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
7. Birokratis, Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu.

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah buruknya pelayanan publik memang bukan hal yang baru, fakta dilapangan masih banyak menunjukan hal ini. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU no. 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering terjadi penyebab munculnya KKN sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi. Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalik telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Diantara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif

Disamping itu, kendala infrastuktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang diidolakan. Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Oleh karena itulah, penulis ingin mengulas tentang bagaimana kualitas pelayanan kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian dalam memberikan kinerja pelayanan kepada masyarakat, misalnya pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan kurang efektif dan efisien seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat, kurangnya kecepatan terhadap pelayanan masyarakat hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut **KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN KERAMAIAN (Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan penulis diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian di kecamatan Dau?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian di kantor kecamatan Dau?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi instansi yang belum penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam pelayanan public untuk mencapai efektifitas dalam kinerjanya.
2. Bagi pembaca,bisa dijadikan sebagai bahan tambahan, sebagai bahan bacaan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini adalah kesempatan untuk mengembangkan ilmu yang didapat dari bangku kuliah, dan juga melatih berpikir secara logis dan mampu menulis serta bisa diterapkan dalam penelitian.