

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Namun pada kenyataanya penyelenggaraan 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 pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami

kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti 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..

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan 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.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunn Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu,“bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun,

menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati.

Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Kecamatan Sukun merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang sudah dikatakan efektif dimana pelayanannya itu cepat serta sarana dan prasarana yang begitu lengkap. Akan tetapi masih ada juga pelayanan di Kecamatan Sukun yang sejauh ini belum efektif atau maksimal diantaranya kurangnya kunjungan pemerintah Kecamatan ke setiap Kelurahan atau RT/ RW untuk mengetahui apa yang masyarakat butuhkan dan pertanggungjawaban pemerintah Kecamatan Sukun terhadap kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan belum maksimal misalnya transparansi anggaran, rencana kerja, dan informasi-informasi tentang kebijakan tidak dipublikasikan secara jelas di website kecamatan. Salah satu yang menjadi tugas pokok Kecamatan yaitu menyelenggarakan pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Untuk itu yang menjadi contoh dari pelayanan ini yaitu melayani untuk pengesahan surat administrasi Kependudukan.

Adapun masalah atau kendala yang ada di Kecamatan ini yaitu saat mengurus KTP di Kecamatan yang sebenarnya tidak langsung ke Kantor Kecamatan melainkan langsung ke

Dinas Catatan Sipil. Hal ini yang menyebabkan para ASN dikecamatan Sukun untuk pelayanannya agak sedikit terhamabat.

Dari permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang, sehingga peneliti mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP MASYARAKAT”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara ASN untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sukun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sukun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukun Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Universitas Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepastakaan bagi mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Publik.
- b) Bagi Kecamatan Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- c) Bagi masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di Kecamatan Sukun. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.