

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Pelayanan umum menurut Moenir (2000:26), menyebutkan: “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterpaduan, sederhana, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang tidak lepas dari kepentingan masyarakat dan bagaimana seseorang aparat pemerintah mampu melayani kebutuhan masyarakat.

Hal ini yang diambil oleh pemerintah sebagai suatu langkah nyata memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada

masyarakat yang dipandang perlu untuk diambil aturan yang langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan aturan pelayanannya dilakukan secara bertahap dengan prioritas banyak atau yang berdampak memberikan nilai tambah bagi kehidupan masyarakat.

Selanjutnya menurut Ndraha (2003 : 64-65) menyatakan bahwa : *Service* (pelayanan) itu meliputi kebutuhan istimewa manusia yang disebut jasa *public* dan layanan civil, keduanya dapat disebut layanan. Layanan adalah proses, output, produk, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi dan seterusnya sampai consumer mendapat manfaat (*outcome*) yang diharapkannya, disebut pelayanan. Jadi pelayanan adalah pelayanan publik dan pelayanan sipil dalam arti proses, produk dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Selanjutnya Ratminto dan Winarsih (2005:5) mengatakan bahwa : “Pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa. Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi oleh pegawai pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi keinginan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau langsung kepada pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap apratur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu, bentuk pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Kecamatan Medan Barat adalah salah satu dari 21 kecamatan yang berada di bagian tengah wilayah Kota Medan memiliki luas \pm 540.9 Ha dan berada pada ketinggian 26 - 50 meter di atas permukaan laut. Kecamatan Medan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tanggal 10 Mei 1973. Kecamatan Medan Barat ini merupakan Kecamatan inti di Kota Medan. Dikatakan kecamatan inti karena pada awal terbentuknya Kota Medan, Kecamatan di Kota Medan hanya ada 4 (empat) Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Medan Barat.

Pada tahun 2015 Kecamatan Medan Barat dihuni oleh 110.507 orang penduduk dimana penduduk terbanyak berada di kelurahan Sei Agul yakni sebanyak 30.925 Orang. Sedangkan Jumlah penduduk terkecil yakni di kelurahan Kesawan sebanyak 7.412 Orang. Bila dibandingkan antara jumlah penduduk serta luas wilayahnya, maka kelurahan Karang Berombak merupakan Kelurahan terpadat 72.239 jiwa tiap Km².

Dengan jumlah penduduk yang relatif besar tersebut, pegawai pemerintahan Kecamatan Medan Barat merupakan ujung tombak dari pemerintah Kota Medan yang berhadapan langsung dengan publik, harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Seiring dengan pesatnya pembangunan dan semakin kompleksnya kebutuhan publik, mengakibatkan semakin kritisnya

publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dirasakan belum optimal dan memberikan hasil yang efektif dan efisien. Maka sebagian besar publik mengharapkan pegawai pemerintah kecamatan memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Pegawai Kecamatan Medan Barat sebagai bagian dari abdi masyarakat dan abdi negara, berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti pelayanan prima kepada masyarakat. “Menurut Sianipar (1998 : 7), “pelayanan prima atau *Service Excellence* adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang di berikan pihak lain atau daripada pelayanan yang lalu”.

Kinerja pegawai Kecamatan Medan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Tetapi juga disadari hal tersebut tidaklah mudah diwujudkan, karena banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut dan faktor-faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya. Untuk itu pegawai hendaknya mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar dapat melakukan perbaikan untuk pelayanan. Sebagaimana pengamatan yang penulis lakukan sebelumnya, ada beberapa faktor yang menjadi kendala pegawai Kecamatan Medan Barat dalam memberikan kepada masyarakat, antara lain :

1. Disiplin

Perilaku pegawai ini berkenaan dengan disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja merupakan sesuatu hal penting dalam menunjang kelancaran sesuatu

kegiatan atau pekerjaan. Disiplin yang dimiliki setiap orang diharapkan dapat menciptakan keadaan lingkungan kerja yang tertib dan teratur, sehingga apabila disiplin yang dimiliki baik maka akan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas, Namun apabila disiplinnya kurang maka sebaliknya akan menghambat kelancaran pelaksanaan tugasnya.

Tingkat kedisiplinan ini dapat terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap peraturan yang berlaku. Peraturan tersebut merupakan kontrol bagi pelaksanaan suatu kegiatan. Apabila peraturan tersebut tidak dijalankan maka kontrol terhadap pegawai tersebut sudah melemah sehingga pelaksanaan tugasnya tidak dapat berjalan dengan lancar dan tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Penulis melihat pada saat ini pegawai Kecamatan Medan Barat memiliki tingkat kedisiplinan yang belum maksimal, hal ini terbukti pelaksanaan apel pagi yang dilaksanakan setiap hari untuk melakukan absensi kepada para pegawai kecamatan akan tetapi apel tersebut tidak efektif karena hanya diikuti oleh sebagian pegawai.

Hari kerja yang berlaku adalah lima hari kerja. Sedangkan jam kantor yang berlaku mulai pukul 07:30 WIB. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan, dapat terlihat jelas bahwa kedisiplinan para pegawai masih belum maksimal. Namun tidak semua pegawai tidak mematuhi jam tersebut, hanya saja ada pula sebagian yang datang hanya untuk absensi, adapula yang datang terlambat dan pulang lebih awal.

Keadaan tersebut tentunya akan menghambat pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, karena dengan keterlambatan pegawai tersebut

maka masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan harus menunggu, tentunya menunggu bukanlah hal yang menyenangkan bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan apalagi bila masyarakat tersebut tidak bertemu dengan pegawai yang dituju karena pegawainya tidak masuk atau telat.

2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan sumber penggerak yang berasal baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, motivasi kerja sangat penting dan erat kaitannya dengan disiplin kerja. Motivasi yang baik dapat membentuk disiplin kerja, sehingga dengan disiplin yang dimiliki pegawai Kecamatan Medan Barat yang masih kurang dapat diketahui bahwa motivasi kerjanya masih kurang, karena apabila motivasi kerja yang sangat baik maka akan ditunjukkan oleh kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja maupun terhadap penyelesaian tugas-tugas yang diberikan kepadanya, tentunya dengan motivasi yang kurang ini dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu penghasilan yang cukup akan menimbulkan motivasi kerja yang baik dan akan mendorong seseorang untuk berupaya melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaannya atau tugas yang diberikan kepadanya, hal ini dapat dikatakan bahwa ada hubungan timbal balik antara motivasi kerja dengan prestasi kerja. Namun prestasi kerja yang ditunjukkan, haruslah ada imbalan yang diberikan untuk dapat mempertahankan motivasi kerja yang sudah ada akan tetapi prestasi kerja tidak akan tercipta hanya dengan berbekal motivasi kerja saja, masih

ada faktor keterampilan dan kemampuan yang hanya harus dimiliki individu yang bersangkutan.

3. Keterbatasan Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Kendala bagi Pemerintah Daerah Kota Medan secara umum dan Kantor Kecamatan Medan Barat khususnya saat ini adalah kekurangan pegawai yang sesuai dengan tuntutan kemampuan yang diisyaratkan oleh suatu bidang kerja atau tugas pokok disebabkan terbatasnya tingkat pengetahuan, keterampilan aparat, serta pendidikan perangkat, sedangkan pada saat yang bersamaan terjadi kelebihan pegawai dengan kemampuan dan kualifikasi tidak sesuai dengan pekerjaan yang ada.

4. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Masalah sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dari pegawai Kecamatan Medan Barat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang lengkap dan baik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga dan waktu serta dapat menjamin kelancaran pekerjaan bagi pegawai.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Medan Barat harus mendapatkan perhatian untuk segera diperbaiki atau diganti. Selain keterbatasan sarana dan prasarana, juga karena pegawai belum mampu mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada. Seperti tata ruang yang belum optimal, yang pengaturan ruangnya belum efektif dan efisien.

Dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada dapat memperlambat pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa puas dan dapat mencap jelek kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Medan Barat. Untuk itulah diperlukan penambahan sarana dan prasarana demi kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat.

5. Budaya Ketergantungan Bawahan Terhadap Atasan

Faktor yang menjadi kendala bagi aparat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat adalah masih adanya budaya ketergantungan bawahan terhadap atasan. Pegawai yang selalu menunggu perintah dari atasannya tidak dapat mengerjakan tugasnya apabila mana atasan tidak ada. Hal ini menyebabkan bawahan tidak mempunyai kreativitas dan inisiatif akan tugas yang akan dilakukan budaya yang demikian itu dapat berdampak terhadap pelaksanaan tugas dan juga mental dari pegawai itu sendiri.

Sebagai contoh yang biasa penulis temukan dilapangan bahwa jika ada atasan baik Camat ataupun Sekretaris camat maka para pegawaipun akan tetap berada dikantor melaksanakan tugasnya. Namun jika atasan tidak ada maka para pegawai juga akan tidak hadir atau hanya sekedar absensi kemudian pergi kembali. Sehingga aparat yang ada saat jam kantor hanya beberapa saja yang tentunya akan menghambat tugas pelayanan terhadap masyarakat. Budaya ketergantungan ini menyebabkan disiplin para pegawai melemah, karena tidak mungkin atasan harus mengontrol para pegawainya setiap saat.

Mengingat pentingnya pelayanan prima yang harus diberikan oleh pegawai Kecamatan Medan Barat kepada masyarakat dan dari hasil pengamatan sebelumnya yang penulis lakukan tersebut serta perlu dilakukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Medan Barat).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pengamatan sementara yang penulis lakukan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Medan Barat)?.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ataupun mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal di bawah ini :

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Barat.
2. Untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Jika tujuan dalam penelitian ini dapat tercapai, maka akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan masukan yang baik bagi organisasi pemerintah maupun pegawainya dalam hal mengembangkan sumber daya manusia yang berkaitan langsung dengan kinerja maupun pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.
2. Memberikan manfaat kepada masyarakat yang peduli akan hal tersebut, juga kepada mahasiswa yang ingin melanjutkan penelitian mengenai peningkatan kinerja pelayanan publik.

